

## УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора

ГАУК «Драмтеатр»

\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.20\_\_ г. № \_\_\_\_

### **Административный регламент предоставления Государственным автономным учреждением культуры "Прокопьевский драматический театр имени Ленинского комсомола" государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания**

#### **I. Общие положения**

##### **1.1. Наименование государственной услуги.**

Административный регламент предоставления Государственным автономным учреждением культуры "Прокопьевский драматический театр им. Ленинского комсомола" государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания.

##### **1.2. Наименование организации, предоставляющей государственную услугу.**

Государственная услуга по предоставлению театрального обслуживания предоставляется Государственным автономным учреждением культуры "Прокопьевский драматический театр им. Ленинского комсомола", в отношении которого функции и полномочия Учредителя осуществляет Министерство культуры и национальной политики Кузбасса.

##### **1.3. Перечень нормативно-правовых актов.**

Предоставление государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями»;
- Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 г. № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 г. N 740 «О федеральной целевой программе «Культура России (2006-2011 гг.)»;
- Постановлением Правительства РФ от 17 ноября 1994 года № 1264 «Об утверждении «Правил по киноvideообслуживанию населения»;
- Постановлением КОЛЛЕГИЯ АДМИНИСТРАЦИИ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ от 30.07.2007 № 222 «О создании сводных реестров государственных услуг и государственных функций исполнительных органов государственной власти Кемеровской области и разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг»;
- Закон Кемеровской области от 14 февраля 2005 года N 26-ОЗ «О культуре»;
- Устав Государственного автономного учреждения культуры "Прокопьевский драматический театр им. Ленинского комсомола" от «\_\_» \_\_\_\_\_20\_\_ года № \_\_\_\_.

##### **1.4. Описание результатов предоставления государственной услуги.**

Результатом предоставления государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания является просмотр получателем услуги театрального спектакля, театрализованного представления в соответствии с репертуарным планом театра, а также просмотр спектакля в режиме онлайн.

1.5. Потребителем является любое физическое лицо.

#### **II. Требования к порядку исполнения государственной услуги.**

##### **2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги**

Информацию о местонахождении и графике работы Государственного автономного учреждения культуры "Прокопьевский драматический театр им. Ленинского комсомола", а так же об условиях предоставления государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания можно получить в ГАУК «Драмтеатр» посредством телефонной связи, на сайте театра [www.pteatr.ru](http://www.pteatr.ru) по электронной почте [guk-pdt@yandex.ru](mailto:guk-pdt@yandex.ru), а также на афишах, баннерах, информационных стендах в здании театра и за его пределами.

На информационных стендах содержатся следующая информация:

- 1) график работы, номера телефонов билетных касс театра;
- 2) репертуарный план показа спектаклей на текущий месяц (с указанием названия спектакля, даты и времени его показа);
- 3) план нумерации мест в зрительном зале;
- 4) порядок обжалования решения, действия (бездействия) должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;
- 5) правила поведения в театре и возврата театральных билетов

**2.1.1.** Консультации по процедуре получения государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания предоставляются непосредственно в помещении театра, а также по телефону работниками билетных касс театра, администраторами.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- 1) о местонахождении ГАУК «Драмтеатр»;
- 2) о спектаклях текущего репертуара, прокат которых осуществляется в данный период на сцене театра;
- 3) о спектаклях, прокат которых осуществляется в режиме онлайн на сайте театра;
- 4) о наличии, либо отсутствии билетов на тот или иной спектакль (как в целом, так и на определенные места в зрительном зале);
- 5) о дате и времени показа спектакля;
- 6) о стоимости билета на спектакль;
- 7) об актерском составе спектакля;
- 8) о продолжительности спектакля по времени, количестве антрактов в нем;
- 9) об аннотации спектакля;
- 10) 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.

#### **2.1.2. Сведения о местонахождении и номерах телефонов ГАУК «Драмтеатр»**

653000 Кемеровская область, г. Прокопьевск, пр. Шахтеров 35

Телефон билетной кассы: 61-31-61

Телефон администраторов театра: 61-41-41

Телефон приемной директора театра: 61-23-20

Телефон заместителя директора по развитию: 61-23-21

Главный режиссер: 61-23-21

Бухгалтерия: 61-23-23

Вахта: 61-32-32

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

e-mail: [guk-pdt@yandex.ru](mailto:guk-pdt@yandex.ru)

**2.1.4.** Билетная касса театра работает по следующему графику:

- Понедельник – выходной
- Вторник 10.00 – 18.00
- Среда 10.00 – 18.00
- Четверг 10.00 – 18.00
- Пятница 10.00 – 18.00
- Суббота 10.00 – 18.00
- Воскресенье 10.00 – 18.00
- Перерыв 13.00 – 14.00

**2.1.5.** Для получения государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания граждане осуществляют покупку театрального билета. Покупка билета может производиться:

- путем личного обращения в билетную кассу театра с указанием названия спектакля и даты его показа. Выбор места в зрительном зале производится заявителем самостоятельно при условии наличия мест;
- посредством телефонной связи заявитель может забронировать желаемые места на спектакль с условием выкупа билетов за полчаса до начала спектакля.

Действительными считаются театральные билеты, приобретенные в кассе театра, либо у лиц, уполномоченных на распространение театральных билетов.

Для получения государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания в режиме онлайн граждане осуществляют подключение к сети интернет. Для получения услуги необходимо техническое оборудование (стационарный компьютер, ноутбук, нетбук, мобильный телефон, смартфон, айфон, айпед, планшетный компьютер, электронная книга с поддержкой видеопросмотра, или другое оборудование с поддержкой видеопросмотра), программное обеспечение (видео драйвера и видеоплеер)

#### **2.1.6. Требования к порядку предоставления государственной услуги**

Предоставление государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания производится посредством продажи театрального билета на спектакль. При обращении за предоставлением государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания театральный билет покупается заявителем до просмотра спектакля. Покупка билета может осуществляться как за расчет в наличной форме (денежные средства вносятся в билетную кассу театра), так и за безналичный расчет. Просмотр спектаклей в режиме онлайн осуществляется бесплатно.

**2.1.7.** В соответствии с приказом ГАУК «Драмтеатр» устанавливается следующая стоимость билетов на спектакли:

- премьерный показ: до 600 рублей;
- вечерний спектакли текущего репертуара: до 600 рублей;
- утренние спектакли текущего репертуара: до 250 рублей;

#### **2.2. Сроки предоставления государственной услуги**

##### **2.2.1. Сроки предоставления государственной услуги:**

Предоставление государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания осуществляется в соответствии с текущим репертуаром театра.

**2.2.2.** Прием граждан в билетных кассах театра может проводиться в порядке очереди. Время ожидания в очереди при покупке билета или получения консультации не должно превышать 20 минут. Участники и инвалиды Великой Отечественной Войны, инвалиды первой группы, беременные женщины, а также женщины с малолетними детьми обслуживаются в билетных кассах театра без очереди. Действительными считаются театральные билеты, приобретенные в кассе театра, либо у лиц, уполномоченных на распространение театральных билетов. За билеты, купленные у посторонних лиц, администрация театра ответственности не несет.

Просмотр спектаклей в режиме онлайн осуществляется круглосуточно.

##### **2.2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги**

Основание для отказа гражданину в предоставлении государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания является:

- 1) отсутствие у гражданина приобретенного билета на театральный спектакль;
- 2) отсутствие билетов на конкретный спектакль в театральной билетной кассе;
- 3) некорректное, либо психически неадекватное поведение потенциального получателя государственной услуги. При наличии театрального билета в указанном случае, он может быть сдан в билетную кассу театра до момента начала спектакля с возвращением данному лицу полной стоимости билета.
- 4) Технические проблемы на сервере канала театра (по причинам не зависящим от сотрудников театра)
- 5)

##### **2.2.4. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги**

Основанием для приостановления государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания является

- 1) акты органов государственной власти, контрольных, ревизионных органов;
- 2) ухудшение санитарно-эпидемиологической ситуации в регионе;
- 3) иные форс-мажорные обстоятельства.
- 4) Техническая профилактика на сервере канала театра

В указанных случаях купленные билеты на спектакли подлежат сдаче в билетную кассу с возвратом их полной стоимости. В случаях отмены спектакля, либо переноса даты спектакля, либо изменения времени начала показа спектакля – по усмотрению получателя государственной услуги – также возможен возврат купленных на спектакли билетов (с возвратом их полной стоимости).

### **2.3. Требования к местам предоставления государственной услуги**

**2.3.1.** Государственное автономное учреждение культуры "Прокопьевский драматический театр им. Ленинского комсомола" размещается в здании, находящимся на центральной площади города, то есть в доступном для зрителей расположении. На фасаде здания размещены баннеры с анонсами предстоящих мероприятий, а также световые короба с текущим репертуаром (отдельно расположен короб с утренним репертуаром, отдельно с вечерним)

Характеристики:

- состояние здания, в котором располагается театр, не является аварийным;
- помещение театра подключено к системам централизованного отопления;
- возле помещения 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;
- музей театра;
- билетная касса;
- гардероб для верхней одежды получателей государственной услуги, соответствующий вместимости зрительного зала;
- санузел для получателей государственной услуги, снабженный туалетной бумагой, жидким мылом, сушками для рук или бумажными полотенцами.

Зрительный зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений креслами, типа «трансформер» для зрителей, соединенными в рядах между собой, и прикрепленными к полу. В фойе установлены места для сидения, банкетки для ожидающих, стеклянные короба с информацией о гастрольной и фестивальной деятельности театра, галерея артистов и работников театра, а также застекленная тумба, где хранится «Золотая Маска». До начала спектакля и в антракте в билетном фойе театра и театральном кафе 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 %). Помещения театра оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения.

Уборка помещений театра производится ежедневно. У входа в здание театра установлены урны. В театре установлен круглосуточный режим охраны.

## **III. Административные процедуры**

### **Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги**

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

- 1) Разъяснение заявителю порядка предоставления государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания (при обращении по телефону, либо при личном обращении);
- 2) Продажа театрального билета на конкретный спектакль посредством наличного или безналичного расчета;
- 3) Приход заявителя в театр на просмотр спектакля в соответствии с точной датой и временем, указанным на билете;
- 4) Встреча получателя государственной услуги администраторами театра;
- 5) Обслуживание в гардеробе;
- 6) Препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал, проверка билета сотрудниками контрольной службой театра;
- 7) Просмотр спектакля.

**3.1.1.** Основанием для начала предоставления государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания является личное, либо посредством телефонного звонка обращение гражданина в Государственное автономное учреждение культуры «Прокопьевский драматический театр имени Ленинского комсомола», либо поступление письменного заявления посредством почтовой или факсимильной связи. При личном обращении заявителю разъясняется порядок предоставления государственной услуги по театральному обслуживанию, дается консультация по всем интересующим вопросам.

*Срок выполнения действий – до 10 минут.*

**3.1.2.** Продажа театрального билета на спектакль может производиться при личном, письменном, электронном или телефонном обращении. При получении билета заявителю необходимо не отходя от кассы еще раз проверить соответствие названия спектакля, даты и времени его показа, стоимость билета и номер места в зрительном зале. Для получателя государственной услуги предусмотрена возможность возврата билета. Для этого необходимо лично обратиться в билетную кассу театра за два часа до начала спектакля, на который сдается билет. При возврате билета его стоимость возвращается заявителю полностью.

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

*Срок выполнения действий – до 10 минут.*

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

*Срок выполнения действий – до 15 минут.*

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

*Срок выполнения действий – до 15 минут.*

**3.1.6.** Показ спектакля в соответствии с репертуарным планом театра.

*Срок выполнения действия – в зависимости от продолжительности спектакля (от 45 минут до 3 часов).*

**3.1.7.** В случае отказа предоставления государственной услуги должностное лицо ГАУК «Драмтеатр» разъясняет причины отказа и порядок предоставления государственной услуги. При личной явке заявителя причины отказа могут быть сообщены в устной форме (по требованию заявителя – в письменной форме).

*Срок выполнения действия – 10 минут.*

#### **IV. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги.**

**4.1.** Контроль за оказанием государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания осуществляет Учредитель Государственного автономного учреждения культуры "Прокопьевский драматический театр им. Ленинского комсомола" - Министерство культуры и национальной политики Кузбасса.

Контроль за полнотой и качеством 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 Государственного автономного учреждения культуры "Прокопьевский драматический театр им. Ленинского комсомола"

**4.2.** Проверки полноты и качества исполнения государственной услуги осуществляется на основании приказов Министерство культуры и национальной политики Кузбасса. 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 Административного регламента, привлекаются к ответственности, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

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

**5.1.** Получатели государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц Государственного автономного учреждения культуры "Прокопьевский драматический театр им. Ленинского комсомола" в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

**5.2.** Получатели государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания имеют право обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Государственного автономного учреждения культуры "Прокопьевский драматический театр им. Ленинского комсомола" в досудебном порядке в Министерство культуры и национальной политики Кузбасса (650000, г. Кемерово, пр. Советский, д. 58) Получатели государственной услуги могут обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию). 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 Государственного автономного учреждения культуры "Прокопьевский драматический театр им. Ленинского комсомола" (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 действия (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.

### **СОГЛАСОВАНО**

**Министр культуры  
и национальной политики  
Кузбасса**

Блок схема ГАУК «Драмтеатр»

\_\_\_\_\_ **М.А. Евса**

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ **20** г.

№ п/п	Наименование административной процедуры	Срок выполнения действий	Примечание
1.	Разъяснение заявителю порядка предоставления государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания	До 10 минут	- при личном обращении; - при обращении по телефону; - при письменном обращении



2.	Продажа театрального билета на спектакль согласно репертуарного плана	До 20 минут (возможно в порядке очереди). Участники и инвалиды Великой Отечественной Войны, беременные женщины с малолетними детьми обслуживаются без очереди.	посредством наличного или безналичного расчета
----	---	--	--



3.	Приход заявителя в театр на просмотр спектакля	До 10 минут	В соответствии с точной датой и временем, указанным на билете
----	--	-------------	---



4.	Встреча получателя государственной услуги контролером, проверка билета	До 10 минут	
----	--	-------------	--



5.	Обслуживание в гардеробе, получение гардеробного номерка	До 15 минут. Возможно в порядке очереди	
----	--	---	--



6.	Препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал администраторами зала	До 15 минут	На основании билета
----	---	-------------	---------------------



7.	Показ спектакля	От 45 мин до 3 часов (в зависимости от продолжительности спектакля)	В соответствии с репертуарным планом театра
----	-----------------	---	---