

II. Требования к порядку исполнения государственной услуги.

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

2.1.1. Информацию о месте нахождения и графике работы ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова», а также об условиях и порядке предоставления государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания можно получить в ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова» посредством телефонной связи, на официальном интернет-сайте ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова» www.uldramateatr.ru, а также при личной явке в ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова» по адресу: г. Ульяновск, ул. Спасская, д.12А. Информация размещается на информационных стендах возле окна билетной кассы театра.

На информационных стендах содержится следующая информация:

- 1) график (режим) 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) блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания (приложение №1).

2.1.2. Консультации по процедуре получения государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания предоставляются непосредственно в помещении ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова», а также по телефону работниками билетных касс театра, начальником отдела по работе со зрителями, администраторами театра, заместителем директора по маркетингу.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- 1) о местонахождении ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова»;
- 2) о названиях спектаклей текущего репертуара, прокат которых осуществляется в данный период на малой и основной сценах театра;
- 3) о наличии либо отсутствии билетов на тот или иной спектакль (как в целом, так и на определенные места в зрительном зале);
- 4) о дате и времени показа спектакля;
- 5) о стоимости билета на спектакль;
- 6) об актерском составе спектакля;
- 7) о продолжительности спектакля по времени, количестве антрактов в нем;
- 8) о кратком содержании спектакля;
- 9) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, подробно и в корректной форме информируют граждан об условиях и порядке получения государственной услуги.

2.1.3. Сведения о месте нахождения и номерах телефонов ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова»

ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова»:
432063, г. Ульяновск, ул. Спасская, д.12А.

Телефон билетной кассы малой сцены театра: 41-72-54

Телефон билетной кассы основной сцены театра: 41-79-61

Телефон администраторов театра: 41-75-78
Телефон заместителя директора по маркетингу: 41-74-04
Телефон(факс) приемной директора театра: 41-79-70

Адрес интернет-сайта театра: <http://uldramteatr.ru>
e-mail: uldram@mail.ru

2.1.4. Билетная касса основной сцены театра работает ежедневно с 9.30 до 19.00 без перерывов и выходных.

Билетная касса малой сцены театра работает с 12.00 до 18.00 без перерывов (выходной день-вторник).

Администраторы театра осуществляют прием заявителей по следующему графику:

- Понедельник 9.00-18.00
- Вторник 9.00-18.00
- Среда 9.00-18.00
- Четверг 9.00-18.00
- Пятница 9.00-18.00
- 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;
- оставлением письменной заявки на интернет-сайте театра с указанием названия спектакля, даты показа, желаемого количества билетов, номеров мест в зрительном зале и своего контактного телефона. В течение одного рабочего дня администраторы театра уточняют данные по заявке и производят продажу билетов (оплата в указанном случае может производиться путем наличного либо безналичного расчета);
- посредством телефонной связи заявитель может забронировать желаемые места на спектакль с условием выкупа билетов за полчаса до начала спектакля;
- через Интернет-сайт театра в системе « Покупка билетов онлайн».

Действительными считаются театральные билеты, приобретенные в кассе театра либо у лиц, уполномоченных на распространение театральных билетов. За билеты, купленные у посторонних лиц, администрация театра ответственности не несет.

2.1.6. Требования к порядку предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги 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. В последнем случае сумма, подлежащая уплате за приобретение театральных билетов, перечисляется по следующим реквизитам:

Областное государственное автономное учреждение культуры «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова»

Р/с 40603810201310001647 в филиале №6318 ВТБ 24 (ЗАО) г. Самара

Субкорсчет 30101810700000000955

БИК 043602955; ОГРН 1027301182369; КПП 732501001; ИНН 7325000493

2.1.7. В соответствии с приказом Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области № 173 от 18.12.2012г. « О порядке определения платы за оказание областными государственными учреждениями культуры и государственными архивами Ульяновской области услуг, относящихся к основным видам деятельности устанавливаются значения предельных цен (тарифов) на услуги:

- премьерный показ: до 600 рублей;
- Фестивальные спектакли сторонних коллективов до 2500 рублей;
- бенефисы артистов театра: до 600 рублей;
- новогодние балы с показом спектакля: до 2500 рублей;
- новогодние представления для детей с показом спектакля: до 300 рублей;
- спектакли на стационаре текущего репертуара: до 450 рублей;
- утренние спектакли текущего репертуара: до 200 рублей;
- выездные спектакли в пределах Ульяновской области: до 200 рублей.

2.1.8. В соответствии с Постановлением Правительства Ульяновской области от 13.07.2009 г. № 276-П «О предоставлении льгот при посещении областных государственных учреждений культуры и приказом Департамента культуры и архивного дела Ульяновской области от 12.08.2009г. № 233 « О предоставлении льгот при посещении платных мероприятий областных государственных учреждений культуры» устанавливаются льготы:

а) 50 % скидка на посещение спектаклей (один раз в месяц):

- инвалидам (на основании удостоверения);
- детям-инвалидам (на основании удостоверения);
- детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей и находящимся в детских домах и школах-интернатах (на основании заявки руководства детского дома или школы-интерната).

б) один раз в месяц на бесплатное посещение военнослужащим по призыву (на основании военного билета).

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 получении консультации не должно превышать 20 минут. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды первой группы, беременные женщины, а также женщины с малолетними детьми обслуживаются в билетных кассах театра без очереди.

2.2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основанием 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;
- 5) некорректное либо психически неадекватное поведение потенциального получателя государственной услуги. При наличии театрального билета в указанном случае, он может быть сдан в билетную кассу театра до момента начала спектакля с возвращением данному лицу полной стоимости билета.

2.2.4. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги

Основанием для приостановления предоставления 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.

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

2.3. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.3.1. ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова» размещается в специально предназначенном здании, доступном для населения. По обеим сторонам центрального входа в здание театра, а также на фасаде здания театра (на уровне третьего этажа) расположены баннеры с анонсами премьерных спектаклей, гастрольных спектаклей театров других городов, которые будут проходить в ближайшее время, иных наиболее ярких мероприятий текущего театрального сезона.

Характеристики:

- состояние здания, в котором располагается театр, не является аварийным;
- здание театра подключено к системам централизованного отопления;
- лестницы при входе в здание театра оборудованы пандусами и поручнями;
- возле здания театра (со стороны центрального входа и со стороны малой сцены) имеются парковки для автомобилей.

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

В состав помещений для предоставления государственной услуги входят:

- зрительные залы (основная и малая сцены);
- фойе;
- билетные кассы;
- гардероб для верхней одежды получателей государственной услуги, соответствующий вместимости зрительного зала (на основной и малой сцене);
- буфет для получателей государственной услуги не менее, чем на 13% мест от вместимости зрительного зала;
- санузел для получателей государственной услуги, снабженный туалетной бумагой, мылом (жидким мылом), сушками для рук или бумажными полотенцами.

Зрительные залы основной и малой сцены оборудованы исправными, не имеющими внешних повреждений креслами (в том числе откидными) для зрителей, соединенными в рядах между собой, и прикрепленными к полу. В фойе установлены места для сидения, банкетки для ожидающих, на стенах возле гардероба – зеркала. Возле билетной кассы основной сцены 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. В театре имеется занавес, необходимые декорации, музыкальные инструменты (пианино, гитара, саксофон), технические средства (штанкетное оборудование, вращающийся круг) и оборудование (звуковая и световая аппаратура) для демонстрации спектаклей.

Театр оборудован системами теплоснабжения и вентиляции, обеспечивающими поддержание температурного режима (18-20 градусов С) и влажностного режима

(влажность 55%). В холодное время года на дверях центрального входа в здание театра работает тепловая завеса. Помещения театра оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения.

Уборка помещений театра производится ежедневно, в том числе санузлов – по мере загрязнения. У входа в здание театра установлены урны. В театре установлен круглосуточный режим охраны.

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, указанными 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 службы 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 ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова», 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 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 получателей государственной услуги предусмотрена возможность возврата билета. Для этого необходимо лично обратиться в билетную кассу театра за 30 минут 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 действия - 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 действия – 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 действия – до 15 минут.

3.1.6. Показ спектакля в соответствии с репертуарным планом театра.

Срок выполнения действия – в зависимости от продолжительности спектакля (от 1,5 до 4 часов).

3.1.7. В случае отказа в предоставлении государственной услуги должностное лицо ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова» разъясняет причины отказа и порядок предоставления государственной услуги. При личной явке заявителя в ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова» причины отказа могут быть сообщены в устной форме (по требованию заявителя - в письменной форме).

Срок выполнения действия - до 10 минут.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги.

4.1. Контроль за оказанием государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания осуществляет Учредитель ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова» - Департамент культуры и архивного дела Ульяновской области. 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 (бездействие) сотрудников ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова».

4.2. Проверки полноты и качества исполнения государственной услуги осуществляется на основании приказов Департамента культуры и архивного дела Ульяновской области. 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 РФ.

4.3. Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Административного регламента, привлекаются к ответственности, в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

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 ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова» в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

5.2. Получатели государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания имеют право обжаловать действия (бездействие) должностных лиц ОГАУК «Ульяновский

драматический театр имени И.А. Гончарова» в досудебном порядке Министру искусства и культурной политики Ульяновской области (432017, г. Ульяновск, ул. Спасская, 10, телефон 73-70-37), заместителю Министра- директору департамента культурной политики развития культурной деятельности и деятельности архивов (телефон 73-73-43). 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, либо наименование должности ответственного 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 ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова» (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) требования 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 рассмотрения письменных обращений получателей государственной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется 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 РФ.

драматический театр имени И.А. Гончарова» в досудебном порядке Министру искусства и культурной политики Ульяновской области (432017, г. Ульяновск, ул. Спасская, 10, телефон 73-70-37), заместителю Министра- директору департамента культурной политики развития культурной деятельности и деятельности архивов (телефон 73-73-43). 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, либо наименование должности ответственного 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 ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А. Гончарова» (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) требования 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 рассмотрения письменных обращений получателей государственной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется 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 РФ.