**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

 **Государственного автономного учреждения культуры Республики Хакасия «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» предоставления государственной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий»**

(далее — административный регламент)

# Общие положения

**1.1** Общие положения. В настоящем административном регламенте используются следующие основные понятия:

*Государственная услуга* «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» — услуга, оказываемая театром согласно административному регламенту ( далее — государственная услуга).

*Заявитель* (получатель государственной услуги) **—** физические или юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в в ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» (далее — театр) или к его официальным представителям (работникам театра) с запросом о представлении информации, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

*Информация о времени и месте* театральных представлений и гастрольных мероприятий — сведения о наименовании, дате, времени и месте проведения мероприятия.

*Анонс* — предварительное оповещение о театральном представлении, в котором содержатся сведения о жанре, продолжительности мероприятия, возрастных и прочих ограничениях (если они есть), об авторах, исполнителях, краткая аннотация спектакля;

*Театральное представление* — сценическое действие (спектакль), созданное на основе драматического или музыкально-сценического произведения в соответствии с замыслом режиссера совместными усилиями актеров, художника и других;

*Гастрольное мероприятие* — показ спектакля в разных населённых пунктах в рамках одной (спланированной) поездки.

* 1. Наименование государственной услуги:

«Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» (далее – государственная услуга).

1.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

1) предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий, проводимых в Учреждениях;

2) отказ в предоставлении информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий, проводимых в Учреждениях.

1.4. Срок предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в срок, не превышающий **3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса.**

1.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Правовыми основаниями для предоставления государственной услуги являются:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

3) Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 23.07.2013);

4) Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации и деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 28.12.2013);

5) Федеральный закон от 21.04.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 02.07. 2013);

6) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 23.07.2013);

7) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

8) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

9) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

10) Закон Республики Хакасия «О культуре» от 28.06.2006 № 30-ЗРХ (ред. от 26.12. 2013);

11) Постановление Правительства Республики Хакасия от 20.03.2013 № 126 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов власти Республики Хакасия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Хакасия при предоставлении государственных услуг» («Вестник Хакасии», 2013, № 18);

12) Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

13) Уставы государственных автономных учреждений культуры Республики Хакасия.

**2 Описание заявителей**

Заявителями на предоставление государственной услуги являются все без исключения физические и юридические лица, в том числе российские и иностранные граждане и лица без гражданства, организации и общественные объединения, обратившиеся в театр с запросом о предоставлении государственной услуги.

# 3 Порядок предоставления государственной услуги

1.3.1 Предоставление государственной услуги, а также информирование о процедуре предоставления государственной услуги, осуществляется специалистами театра посредством интернета, почты, в том числе электронной, телефонной связи в рабочие дни в соответствии с графиком работы театра, а также посредством рекламной печатной продукции и информационных носителей вне и внутри театра.

1.3.2 Сведения о режиме работы руководителей театра и всех отделов, участвующих в предоставлении государственной услуги, предоставляет:

- секретарь приемной театра по справочному телефону 8 (3902) 22-25-08, а также при личном обращении с 09:00 до 18:00, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней;

- официальный сайт театра.

**4 Виды и порядок информирования заявителей в рамках предоставления государственной услуги.**

**4.1 Публичное информирование.**

* Театр осуществляет выпуск следующих видов информационной печатной продукции:

а) сводная репертуарная афиша на месяц, которая содержит информацию о времени, месте и названии театральных представлений, фактический адрес театра, телефон кассы, сайт театра в форматах форматы А 3, А 4 и А 5,; а также электронный вариант репертуарной афиши в формате Word.doc и jpeg.

б) художественный баннер на крышу, который выпускается к каждой премьере (событию) и содержит информацию о времени и названии театрального представления (события);

* Размещение информационной продукции:

а) репертуарная афиша на месяц выпускается не позднее, чем за один календарный месяц до начала первого из заявленных в ней спектаклей, и размещается на следующих носителях:

- информационный щит перед зданием театра;

 - в витраже здания театра (штендер);

- кассовый зал в здании театра (форматы А 3, А 5),

- расклейка на рекламных носителях в городе (формат А 2),

 - полиграфические листовки, распространяемые уполномоченными по реализации билетов (форматы А 5, А 6),

 - на официальном сайте театра (на главной странице <http://www.skazka-theatre.ru/>, в разделе «Афиша» <http://www.skazka-theatre.ru/Afisha/> или в системе онлайн-бронирования <http://skazka.yslygigoroda.ru/>);

- электронная рассылка репертуарной афиши (формат Word.doc) осуществляется ежедневно …. и не позднее, чем за один календарный месяц до начала первого из заявленных в ней спектаклей по средствам массовой информации Абакана, в Министерство культуры Республики Хакасия, а также любым заявителям. К последним относятся физические или юридические лица, оставившие письменную заявку на регулярное, ежемесячное, оказание данной услуги на официальном сайте театра по почте info@skazka-theatre.ru, , а также обратившиеся за данной услугой в службу зрителя (3902) 22-71-43;

Театр оставляет за собой право по техническим или творческим причинам менять числа, время и название ранее заявленных в репертуарной афише спектаклей. При этом корректировка информации, предоставляемой в рамках оказания государственной услуги, производится в течение трех дней с даты принятия решения об изменениях на официальном сайте театра и по возможности на всех носителях, включая электронную рассылку.

* В случае экстренной отмены или замены ранее объявленного спектакля менее чем за три дня до его начала, театр не имеет возможности осуществить публичное информирование и не несет ответственности за неверно указанную информацию. В этом случае информацию об изменениях можно получить:

а) при личном или телефонном обращении к администраторам театра или кассиру 8 (3902) 22-71-43 с 09:00 до 19:00 (перерыв с 13.00 до 14.00), суббота, воскресенье с 10:00 до 14:00,

понедельник – выходной;

б) на официальном сайте театра,

в) в объявлении, размещенном в кассовом зале (информационном киоске) театра,

г) видеоэкран на здании театра.

* Театр не несет ответственности за нарушение предоставления государственной услуги через официальный сайт театра, если к этому привели технические сбои программы, нарушения работы провайдера и тому подобные не зависящие от театра технические причины.
* Театр оставляет за собой право по финансово-организационным причинам сократить количество носителей и каналов публичного информирования до минимального количества и предоставлять информацию только на следующих носителях:

а) театральная тумба перед зданием театра,

б) кассовый зал (информационный киоск) и фойе первого этажа в здании театра,

в) официальный сайт театра,

д) электронная рассылка

е) видеоэкран.

**4.2 Индивидуальное информирование.**

Информацию о времени и месте театральных представлений (событий), а также анонсы**,** сведения о режиме работы касс, ценах на билеты, правилах и способах приобретения и возврата билетов бесплатно предоставляют:

- кассир театра и администраторы по телефону (3902) 22-71-43 и при личном обращении – с 11:00 до 19:00 (без перерыва), суббота, воскресенье с 11:00 до 14:00, понедельник – выходной, в летнее время кроме воскресенья.

- редактор сайта театра <http://www.skazka-theatre.ru/Contacts/> в рубрике «Напишите нам письмо» при обращении через интернет-сайт с 09:00 до 18:00, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней,

На платной основе сведения о составе авторов и исполнителей конкретного спектакля предоставляет программка, продажа которой осуществляется в фойе театра в день показа спектакля.

**4.3. Сведения о режиме работы касс и способах покупки билетов**

5.1 Сведения о режиме работы основной кассы театра, расположенной по адресу Карлам Маркса, 5, размещаются на вывесках на здании театра.

5.2 Сведения о режиме работы отдельных стационарных касс или информационных киосков театра (если театр считает целесообразным их открыть) размещаются на витринах указанных касс или киосков.

5.3 Сведения о режиме работы всех касс и всех возможных способах покупки билетов предоставляют:

- администраторы театра при личном обращении и по телефону (3902) 22-71-43;

- официальный сайт театра <http://www.skazka-theatre.ru>

**4.4. Сведения о правилах посещения театра и правилах возврата билетов**

Правила посещения театра и правила возврата билетов (далее – правила для зрителей), действующие в театре, утверждены приказом дирекции театра.

Информация о правилах для зрителей размещается:

- в кассовом зале (информационном киоске) театра,

- на официальном сайте театра <http://www.skazka-theatre.ru>

Информацию о правилах для зрителей обязан предоставить по запросу заявителя:

- администратор театра при личном обращении или по телефону (3902) **22-71-43**,

- кассир билетной кассы при личном обращении или по телефону (3902) **22-71-43**,

- уполномоченный агент по продаже билетов (при наличии).

**7 Ответственность сторон при предоставлении и получении государственной услуги.**

7.1 В случае, если зритель имел доступ к указанным источникам информации и не воспользовался заблаговременно (до покупки билета) своим правом получить информацию о правилах и способах покупки и возврата билетов, о продолжительности спектакля, его содержании и возрастных ограничениях, театр не несет ответственности за его не информированность и возможное неудовлетворение от посещения театра.

7.2 Информация о возрастных ограничениях для посещения спектаклей, в которых используется ненормативная лексика или обнажение артиста, предоставляется зрителю в обязательном порядке до покупки билета - либо кассиром театра, либо уполномоченным по организации зрителей, осуществляющим продажу, а также во всех видах репертуарной афиши театра.

7.3 В случае внесения изменений в правила для зрителей, в том числе в правила возврата билетов, театр обязан по желанию зрителя применить в отношении его те правила, которые действовали на момент покупки им билета и с которыми он был на тот момент ознакомлен.

7.4 В случае, если зритель, купивший билет, не смог посетить спектакль по причине неточного или несвоевременного предоставления ему театром государственной услуги, театр обязан принять его по данному билету (как по «входному») на этот или другой спектакль театра – при условии согласования даты посещения с администратором в индивидуальном порядке. Решение этого вопроса возможно только при личном посещении театра.

7.5 На билеты, приобретенные на спектакли гастролирующих коллективов, арендующих сцену театра, и не использованные зрителем по любой причине, пункт 7.4 не распространяется.

7.6 Театр не несет ответственности за искажение средствами массовой информации сведений, предоставляемых в рамках государственной услуги.

7.7 Почтовый адрес для направления документов и обращений в театр 655017, Россия, Республика Хакасия, г. Абакан, ул. К. Маркса, 5.

Режим работы театра:

**приемная директора:**с 10.00 до 18.00, кроме субботы и воскресенья;

**администраторы:** Время начала и окончания работ для службы зрителя с 09-00 до 17-00, обеденный перерыв с 13-00 до 14-00;

**касса:** работает с 11:00 до 19:00 (без перерыва), суббота, воскресенье с 11:00 до 14:00, понедельник - выходной;

Справочные телефоны театра:

Приемная: (3902) 22-25-08, служба зрителя (3902) 22-71-43

Адрес электронной почты приемной театра (для жалоб, предложений и претензий по работе театра): info@skazka-theatre.ru

Адрес электронной почты для запросов информации и подписки на ежемесячную информационную рассылку театра: info@skazka-theatre.ru.

8. Для создания максимально комфортных условий получения государственной услуги на официальном сайте театра и в кассовом зале театра (по адресу ул. Карла Маркса, 5) размещаются:

-настоящий регламент, регулирующий деятельность по предоставлению государственной услуги,

- местонахождение учреждения,

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения,

- график (режим) работы основных отделов театра, участвующих в предоставлении государственной услуги,

- номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты, сайта,

- устав театра,

- правила посещения учреждения,

- основания отказа в предоставлении государственной услуги,

- порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых в ходе предоставления государственной услуги.

**8 Регламент работы с заявителем**

8.1 Индивидуальное информирование заявителей по телефону осуществляется ответственными за это сотрудниками театра в рабочее время.

Индивидуальное письменное информирование заявителей осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, а также на Интернет-адрес, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого получателем услуги.

8.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Для предоставления государственной услуги заявитель лично направляет запрос в котором указывается:

1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя – физического лица, либо наименование организации и фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя для заявителя – юридического лица;

2) наименование Учреждения, в которое обращается заявитель;

3) предмет запроса (с указанием запрашиваемой информации о мероприятиях, интересующих заявителя);

4) желаемый способ получения информации;

5) адрес, по которому должна быть направлена письменная информация, электронный адрес в случае указания способа получения информации с использованием сети Интернет, номер телефона в случае указания способа получения информации с использованием телефона.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги составляет не более 20 минут.

Запросы, представленные в Учреждение лично заявителем (его представителем) регистрируются (присваивается входящий номер) в срок, не превышающий 10 минут. Запросы, направленные почтовым отправлением или с использованием сети Интернет, регистрируются в день их получения Учреждением.

Образец формы запроса приведен в приложении № 1 к настоящему Порядку.

8.3. Запрещается требовать от заявителя предоставление документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено настоящим Регламентом.

8.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Заявителю отказывается в предоставлении государственной услуги, если:

1) в заявлении не указаны данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) физического лица, наименование юридического лица и сведения о его руководителе, почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа, либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем, или невозможно их прочесть;

2) содержание заявления не позволяет установить запрашиваемую информацию;

3) мероприятие не относится к компетенции Учреждения.

8.5. Директор театра определяет исполнителя для подготовки ответа. Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

8.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя – специалисты театра, ответственные за информирование, подробно и в вежливой форме информируют и консультируют обратившихся по вопросам о предоставлении государственной услуги в пределах своей компетенции.

8.7 Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании театра, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 5 минут. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование о правилах предоставления государственной услуги, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

8.8 При личном устном обращении заявителя должностное лицо, ответственное за информирование, предоставляет ему информацию о предоставлении государственной услуги в устной форме, при этом время информирования не может превышать 5 минут.

Если информация о предоставлении государственной услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет заявителя, заявитель вправе в письменной форме обратиться в театр.

8.11 Предоставление информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется без взимания платы.

Приложение № 1

к Административному порядку предоставления государственной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий»

**Образец формы запроса для предоставления государственной услуги**

**«Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий»**

 Руководителю

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указывается наименование учреждения)

 Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Адрес электронной почты (при наличии)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Контактный телефон (при наличии)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 (фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата)