**Порядок предоставления**

**Государственным автономным учреждением Республики Коми**

**«Театр оперы и балета»**

**государственной услуги по показу спектаклей**

(в редакции приказов ГАУ РК «ТОиБ»: от 06.03.2014г. №01-02/36;

от 22.01.2016г. №01-02/09; от 07.04.2017г. №01-02/83; от 07.09.2018г. № 01-02/204-1;

от 24.11.2022 г. №№ 01-02/261)

**1. Общие положения**

1.1. Наименование государственной услуги

Предоставление Государственным автономным учреждением Республики Коми «Театр оперы и балета» государственной услуги «Услуга по предоставлению театрально-зрелищного и концертного обслуживания» (**далее – государственная услуги**).

1.2. Наименование организации, представляющей государственную услугу

Государственная услуга предоставляется Государственным автономным учреждением Республики Коми «Театр оперы и балета», в отношении которого функции и полномочия Учредителя осуществляет Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми.

1.3. Перечень нормативно-правовых актов

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, №237);
* Приказом Министерства культуры Республики Коми от 04 августа 2011г. №399-од «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Министерство культуры Республики Коми, в качестве основных видов деятельности»;
* Приказом Министерства культуры РК от 19 декабря 2011 г. №620-од «Об утверждении государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) государственным учреждениям, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Министерство культуры Республики Коми в 2012 году»;
* Приказом Министерства культуры РК 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 сверху установленного государственного задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного государственного задания»;
* Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992г. №3612-1;
* Уставом ГАУ РК «Театр оперы и балета» от 26 июля 2011 года №383-од.

1.4. Описание результатов предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является просмотр получателем услуги спектакля (концерта) в соответствии с репертуарным планом театра.

1.5. Потребителем является любое физическое лицо

**2. 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 ГАУ РК «Театр оперы и балета», а также об условиях порядка предоставления государственного услуги можно получить в ГАУ РК «Театр оперы и балета» посредством телефонной связи, на официальном сайте, официальных страницах театра в социальных сетях, а также при личной явке в ГАУ РК «Театр оперы и балета» по адресу: г. Сыктывкар, ул. Коммунистическая, дом 32. Информация размещена на информационных стендах возле окна билетной кассы театра.

На информационных стендах содержатся следующая информация:

- график (режим) работы, номера телефонов билетной кассы театра;

- репертуарный план показа спектаклей на текущий месяц (с указанием названия спектакля, даты и времени его показа);

- порядок обжалования решения, действия (бездействия) должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;

- блок схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги (приложение №1).

2.1.2. Консультации по процедуре получения государственной услуги предоставляются непосредственно в помещении ГАУ РК «Театр оперы и балета», а также по телефону работником билетной кассы театра, заместителем руководителя по зрителю, работниками неосновного структурного подразделения.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о местонахождении ГАУ РК «Театр оперы и балета»;

- о названии спектаклей текущего репертуара, прокат которых осуществляется в данный период на сцене театра;

- о наличии, либо отсутствии билетов на тот или иной спектакль (как в целом, так и на определенные места в зрительном зале);

- о дате и времени показа спектакля;

- о стоимости билета на спектакль;

- об актерском составе спектакля;

- о продолжительности спектакля по времени, количестве антрактов в нем;

- о кратком содержании спектакля;

- о порядке обжаловании 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 условии и порядке получения государственной услуги.

2.1.3. Сведения о местонахождении и номерах телефонов ГАУ РК «Театр оперы и балета»:

167000, г. Сыктывкар, ул. Коммунистическая, дом 32

Телефон билетной кассы: 8 (8212) 24-53-58

Телефон неосновного структурного подразделения: 8 (8212) 24-08-33

Телефон приемной директора театра: 8 (8212) 24-50-46

Телефон главного режиссера театра: 8 (8212) 24-51-79

Телефон главного администратора: 8 (8212) 24-52-79

Бухгалтерия: 8 (8212) 24-52-54

Вахта: 8 (8212) 24-53-37

Адрес интернет-сайта: <http://komiopera.ru>

e-mail: teatr@komiopera.ru

2.1.4. Билетная касса театра работает с 10.00 до 19.00 часов ежедневно без перерыва на обед.

2.1.5. Для получения государственной услуги 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 самостоятельно при условии наличия мест;

- по средствам телефонной связи заявитель может забронировать желаемые места на спектакль с условием выкупа билетов в течение 7 (семи) дней с момента оформлении брони;

- через интернет-кассу (quicktickets.ru/komiopera). Выбор места в зрительном зале производится самостоятельно при условии наличия мест.

Действительными считаются театральные билеты, приобретенные или обмененные на подтверждение покупки (при покупки в интернет-кассе) 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 производится посредством продажи театрального билета на спектакль. При обращении за предоставлением государственной услуги по показу спектаклей театральный билет покупается заявителем до просмотра спектакля. Покупка билета может осуществляется 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:

Полное наименование: Государственное автономное учреждение Республики Коми «Театр оперы и балета». Краткое наименование: ГАУ РК «ТОиБ». ОКПО 02193813, ОКДП 9214101, ОКВЭД 90.01, ОГРН 1031100401628, ОКТМО 87701000, ИНН 1101485025, КПП 110101001, ОКОГУ 23310, Регистрационный номер ФСС – 1107110152. Получатель: Министерство финансов Республики Коми (ГАУ РК «ТОиБ», л/сч-30076025891, 31076025891), р/с 03224643870000000700

Отделение - НБ Республика Коми Банка России // УФК по Республике Коми г. Сыктывкар, БИК 018702501, Кор.счет 40102810245370000074

2.1.7. Стоимость билетов на спектакли устанавливается на основании приказов директора ГАУ РК «Театр оперы и балета» в соответствии с диапазоном цен, установленных на текущий календарный год.

Определено следующее количество поясов цен театральных билетов в зрительном зале театра в зависимости от категории спектакля:

- на спектакли текущего репертуара, фестивальные и премьерные спектакли, концертные программы и совместные мероприятия: от 1 до 15 поясов цен;

- на спектакли для детей: от 1 до 10 поясов цен;

- на выездные спектакли: от 1 до 10 поясов цен;

- на гастрольные спектакли: от 1 до 10 поясов цен;

- на экскурсионные программы и мастер-классы: 1 пояс цен.

2.1.8. В целях оптимизации ценовой политики в театре проводятся следующие мероприятия:

- используется гибкая система цен в целях увеличения продаж театральных билетов, это значит, что цены могут быть изменены в сторону уменьшения на основании коллективных заявок от организаций, учебных заведений;

- для социально-незащищенных слоев населения, устанавливаются льготы на приобретение театральных билетов на основе Закона Республики Коми от 05.04. 2005 г. N 31-РЗ «О льготах, предоставляемых отдельным категориям граждан при посещении государственных учреждений культуры Республики Коми» от 50 до 97%:

* Детям дошкольного возраста: от 50 до 90%;
* Детям, обучающимся в общеобразовательных организациях: от 50 до 90%;
* Студентам, обучающимся по очной форме обучения в образовательных организациях высшего образования и профессиональных образовательных организациях: от 50 до 90%;
* Инвалидам: скидки от 50 до 97%;
* Военнослужащим, проходящим военную службу по призыву: от 50 до 90%;

- для бывших работников ГАУ РК «ТОиБ», устанавливается льгота на приобретение театрального билета на мероприятия ГАУ РК «ТОиБ» со скидкой 90% от стоимости билета при предоставлении соответствующего удостоверения. Форма удостоверения утверждается приказом директора ГАУ РК «ТОиБ»;

- для зрителей, обладающих статусом «Почетный зритель», устанавливается льгота на приобретение театрального билета на мероприятия ГАУ РК «ТОиБ» со скидкой 90% от стоимости билета при предоставлении именной карты почетного зрителя. Порядок присвоения статуса «Почетный зритель», макет именной карты утверждаются приказом директора ГАУ РК «ТОиБ»;

- для действующих членов Союза театральных деятелей Российской Федерации, состоящих на учете в Отделении общероссийской общественной организации Союз театральных деятелей Российской Федерации – Союз театральных деятелей Республики Коми устанавливается льгота на приобретение театрального билета на мероприятия ГАУ РК «ТОиБ» со скидкой 80% от стоимости билета при предоставлении членского билета Союза театральных деятелей РФ;

- для граждан Российской Федерации, призванным на военную службу по мобилизации, выполняющих (выполнявших) задачи в ходе специальной военной операции (СВО) и членам их семей устанавливается льгота на приобретение театрального билета на мероприятия ГАУ РК «ТОиБ» со скидкой 50% от стоимости билета при предоставлении документа, подтверждающего статус члена семьи участника специальной военной операции;

- распространение пригласительных билетов и билетов с нулевой стоимостью как одной из форм реализации благотворительной деятельности ГАУ РК «ТОиБ»

 Для многодетных семей, пенсионеров, ветеранов труда устанавливаются льготы на приобретение театральных билетов в размере от 10 до 90% в соответствии с ежемесячными приказами директора ГАУ РК «ТОиБ».

Данные скидки не распространяются на мероприятия, проводимые на сцене ГАУ РК «ТОиБ» сторонними организациями.

Размер скидок на фестивальные и премьерные спектакли определяется приказом директора ГАУ РК «ТОиБ».

При увеличении или уменьшении спроса населения на тот или иной спектакль цены могут увеличиваться или уменьшаться.

В театре действует продажа билетов по абонементной системе. Продажа билетов абонементами для театра выгодна тем, что уменьшается очередность в кассах, контролируется заполняемость зала, увеличивается кассовая выручка.

Театр вправе осуществлять благотворительную деятельность путем распространения билетов с нулевой стоимостью в соответствии с Положением о благотворительной деятельности ГАУ РК «Театр оперы и балета».

**2.2. Сроки предоставления государственной услуги**

2.2.1. Сроки предоставления государственной услуги:

Предоставление государственной услуги 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 вне очереди. Действительными считаются театральные билеты, приобретенные или обмененные на подтверждение покупки (при покупки в интернет-кассе) в кассе театра, либо у лиц, уполномоченных на распространение театральных билетов. За билеты, купленные у посторонних лиц, администрация театра ответственности не несет.

2.2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основание для отказа гражданину в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие у гражданина приобретенного билета на театральный спектакль;

- отсутствие билетов на конкретный спектакль в театральной билетной кассе;

- 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 государственной услуги является:

- акты органов государственной власти, контрольных, ревизионных органов;

- ухудшение санитарно-эпидемиологической ситуации в регионе;

- иные форс-мажорные обстоятельства.

В указанных случаях купленные билеты на спектакли подлежат сдаче в билетную кассу 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. ГАУ РК «Театр оперы и балета» размещается в специально предоставленном здании, доступном для населения. По одной стороне от центрального входа в здание театра и в кассе театра расположены информационно-рекламные материалы (баннеры, афиши и т.п.) премьерных спектаклей театра и спектаклей текущего репертуара театра.

Характеристики:

- состояние здания, в котором располагается театра, не является аварийным;

- здание театра подключено к системам централизованного отопления;

- возле здания театра имеются парковочные места 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;

- билетные кассы;

- гардероб для верхней одежды получателей государственной услуги, соответствующий вместимости зрительного зала;

- санузел для получателей государственной услуги, снабженный туалетными принадлежностями.

Зрительный зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений креслами, соединенными в рядах между собой, и прилепленными к полу. В фойе установлены места для сидения, танкетки для ожидающих, на стенах возле гардероба – зеркала. До начала спектакля и в антракте в фойе театра транслируются аудио ролики о наиболее значимых событиях театральной жизни. В театре имеется занавес, необходимые декорации, технические средства (штанкетное оборудование) и оборудование (звуковая и световая аппаратура) для демонстрации спектаклей.

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. Помещения театра оборудованы дымовыми извещателями и 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.

**3. Административные процедуры. Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги**

3.1. 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 конкретный спектакль посредством наличного и безналичного расчета;

- приход заявителя в театр на просмотр спектакля в соответствии с точной даты и временем, указанном на билете;

- встреча получателя государственной услуги сотрудниками контрольной службы театра;

- обслуживание в гардеробе;

- препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал, проверка билета сотрудниками контрольной службы театра;

- просмотр спектакля.

3.1.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги по показу спектаклей является личное, либо посредством телефонного звонка обращение гражданина в ГАУ РК «Театр оперы и балета». При личном обращении заявителю разъясняется порядок предоставления государственной услуги по показу спектаклей, дается консультация по всем интересующим вопросам.

*Срок выполнения действий – до 10 минут.*

3.1.2. Продажа театрального билета на спектакль может производиться при личном 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 ряда и места в зрительном зале. Для получателя 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.

Если театральный билет приобретен через интернет-кассу и получен на руки, зритель обязан вернуть театральный билет в театральную кассу. Возврат денежных средств осуществляется после прямого обращения зрителя в интернет-кассу по адресу: info@quicktickets.ru, за 48 часов до начала мероприятия. Стоимость билета возвращается частично с учетом банковских издержек.

3.1.3. При посещении театра получателями государственной услуги контролеры театра организуют их встречу при входе в театр 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 при наличии очереди.*

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 45 минут до 4 часов).*

3.1.7. В случае отказа предоставления государственной услуги должностное лицо ГАУ РК «Театр оперы и балета» сообщает причины отказа в устной форме (по требованию заявителя – в письменной форме).

*Срок выполнения действия – 10 минут.*

**4. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги**

4.1. Контроль оказания государственной услуги осуществляет Учредитель ГАУ РК «ТОиБ» - Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми.

Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку отчетов на обращение получателей государственной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) сотрудников театра.

4.2. Проверка полноты и качества исполнения государственной услуги осуществляется на основании приказов Министерства культуры, туризма и архивного дела Республики Коми. 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, установленным законодательством Российской Федерации.

4.3. Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащим исполнении требований настоящего Положения, привлекаются к ответственности, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**5. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги**

5.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействий) должностных лиц ГАУ РК «Театр оперы и балета» в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

Обращение в письменной форме должно содержать следующую информацию:

1. Наименования органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому адресовано обращение.
2. Фамилию гражданина, направившего обращение, сведения о почтовом адресе и (или) электронной почте, на который должен быть направлен ответ.
3. Наименование должности, фамилии, имени и отчества должностного лица ГАУ РК «Театр оперы и балета» (при наличии информации), решение, действие (бездействие), 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 действия (бездействия).
3. Иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Жалоба подписывается подавшим ее получателем государственной услуги.

5.2. 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.

5.3. 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).

5.4. 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 в праве обратиться в суд с заявлением в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

**Приложение 1**

**К порядку предоставления**

**Государственным автономным учреждением**

 **Республики Коми**

**«Театр оперы и балета»**

 **государственной услуги по показу спектаклей**

**БЛОК – СХЕМА**

**ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

 **«УСЛУГА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ТЕАТРАЛЬНО-ЗРЕЛЕЩНОГО И КОНЦЕРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМ АВТОНОМНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ РЕСПУБЛИКИ КОМИ «ТЕАТР ОПЕРЫ И БАЛЕТА»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **п/п** | **Наименование административной процедуры** | **Срок выполнения действий** | **Примечания**  |
|  | Разъяснение заявителю порядка предоставления государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания | До 10 минут | - при личном обращении;- при обращении по телефону;- при письменном обращении;- по e-mail. |
|  |
|  | Продажа театрального билета в театральной кассе на спектакль согласно репертуарному плану | До 20 минут (возможно в порядке очереди). Участники и инвалиды ВОВ, беременные женщины с малолетними детьми обслуживаются без очереди | Посредством наличного и без наличного расчета |
|  |
|  | Приход заявителя в театр на просмотр спектакля | До 10 минут | В соответствии с точной датой и временем, указанном в билете |
|  |
|  | Встреча получателя государственной услуги сотрудниками контрольной службы театра | До 10 минут |  |
|  |
| Обслуживание в гардеробе, получение гардеробного номерка | До 15 минут. Возможно в порядке очереди |  |
|  |
|  | Препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал, проверка билета сотрудниками контрольной службы театра | До 15 минут. | На основании билета |
|  |
|  | Показ спектакля | От 45 минут до 4 часов (в зависимости от продолжительности спектакля) | В соответствии с репертуарным планом театра |