

Утвержден

приказом Федерального
государственного бюджетного
учреждения культуры
«Академический Малый
драматический театр – Театр Европы»
№ от 2016 г.

С В О Д П Р А В И Л

федерального государственного бюджетного учреждения культуры

«АКАДЕМИЧЕСКИЙ МАЛЫЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР – ТЕАТР ЕВРОПЫ»

при оказании государственной услуги

"ТЕАТРАЛЬНО-ЗРЕЛИЩНЫЕ УСЛУГИ"

Получатели услуг

Получателями государственной услуги являются юридические или физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую информацию по предоставлению театрально-зрелищных услуг.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (Ветераны ВОВ, труда и военных действий, граждане с ограниченными возможностями здоровья) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, существующих нормативных актов и в соответствии с нормами настоящих ПРАВИЛ

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

Государственную услугу предоставляет Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Академический Малый драматический театр – Театр Европы» (далее - Театр).

Место нахождения Театра:

Основная и камерная сцены Театра - Санкт-Петербург, ул. Рубинштейна, дом 18;

Специалисты осуществляют прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

Ежедневно, без выходных с 12-00 до 19-00. Перерыв: с 15-00 до 15-30.

Справочный телефон/факс: 8(812) 7132028

Адрес электронной почты: admin@mdt-dodin.ru

Официальный сайт: www.mdt.dodin.ru

Информация о порядке исполнения государственной услуги представляется на бумажном носителе, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования (через сайт в Интернете).

Сведения о местонахождении Театра, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе электронной почты - находятся на официальном сайте Театра. Предоставление государственной услуги и консультирование о порядке ее предоставления осуществляют специалисты Театра. Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги, заявители вправе обратиться: лично; почтой; по телефону; по электронной почте.

Информация, представляемая заявителям о государственной услуге, является открытой и общедоступной.

Информирование заявителя в устной форме должно начинаться с наименования Театра и представления специалиста, к которому обратился заявитель.

При невозможности специалиста Театра, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же заявителю сообщается, где можно получить необходимую информацию.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист Театра, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, по средствам электронной почты, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

Информация, представляемая заявителям в форме устного или письменного ответа, должна быть достоверной, четкой, полной и доступной.

Тексты ответов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять.

Все консультации, а также формы документов, предоставленные специалистами Театра в ходе консультации, являются безвозмездными.

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

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (опубликована в "Российской газете", 25 декабря, 1993. N237);

Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства РФ, 2010, N 31, ст. 4179);

Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;

Федеральным законом от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральным законом от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

Федеральным законом от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка";

Федеральным законом от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. от 26.04.2007) "О пожарной безопасности";

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

постановлением Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 N 329 "О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации";

Федеральным законом Российской Федерации от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»

приказом министерства культуры РФ от 31 мая 2016 г. № 1219.

Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

Государственная услуга, предоставление которой регулируется настоящими ПРАВИЛАМИ, именуется "Театрально-зрелищные услуги".

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Государственную услугу предоставляет Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Академический Малый драматический театр – Театр Европы».

Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является организация и проведение театрально-зрелищных мероприятий в своевременном и необходимом объеме в соответствии с репертуарными планами Театра, с учетом потребности населения в соответствующих услугах, путем обновления репертуара Театра и организации других мероприятий художественно-творческого характера.

Пропаганда достижений профессионального искусства выражается в деятельности Театра на стационаре, в гастрольной деятельности Театра, использовании аудиовизуальных и иных средств, способствующих повышению культурного уровня населения, пропаганде достижений театрального искусства, а также в участии во всероссийских, межрегиональных, международных фестивалях и конкурсах.

Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

Для проведения концертных, театральных, зрелищных программ, фестивалей, концертов, встреч и мероприятий, необходимо предъявить: билет - документ, подтверждающий предварительную оплату (в случае, если услуга оказывается за плату);

документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льгот при приобретении билета для посещения театра (для физических лиц;)

для организаций - договор на оказание услуги;

для ответа на запрос - копия заявления (с отметкой о принятии) на предоставлении государственной услуги, представляемое заявителем:

при личном обращении в учреждение или направляемое им по почте или направленное по информационно-коммуникационным сетям общего

доступа;

по электронной почте в виде электронных документов, подписанных единой цифровой подписью.

Заявление должно соответствовать следующим требованиям:

текст написан четко и разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники; заявление не должно быть исполнено карандашом.

указана фамилия, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер телефона; личная подпись и дата; отсутствуют неоговоренные исправления;

Основанием для отказа в приеме заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является:

представление заявителем документа, не соответствующего требованиям настоящих ПРАВИЛ.

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

В предоставлении государственной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

отсутствие билета (для физических лиц) или договора для (юридических лиц); не внесение пользователем предварительной платы за театрально-зрелищную услугу;

нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

отмена, перенос или замена спектакля (концерта) или иного мероприятия Театра по решению администрации Театра в связи с болезнью артиста или по другой причине;

нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, хулиганские действия и так далее).

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление государственной услуги:

Посещение мероприятий Театра является платным или свободным на основании пригласительных билетов.

Ценовая политика Театра определяется администрацией Театра и утверждается соответствующими приказами по театру.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

Театр размещен в специально оборудованном помещении, с месторасположением в удобном месте для населения. Помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение) и обеспечивают комфортное пребывание.

Режим работы Театра устанавливается его внутренними документами (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка) в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации.

В здании Театра, где оказываются услуги, предусмотрены следующие помещения:

театральный зрительный зал;

сценические площадки;

фойе;

репетиционные помещения;

технические помещения:

гримерные;

помещения для хранения костюмов и декораций;

административные, хозяйственные и складские помещения;

билетные кассы;

гардероб для верхней одежды, соответствующий вместимости зрительного зала, буфет для посетителей, буфет для сотрудников;

санузлы для персонала и зрителей, в том числе инвалидов.

Помещения отвечают следующим требованиям:

по размерам и расположению обеспечивают проведение в них мероприятий с учетом специфики их вида,

обеспечивают размещение работников и получателей государственных услуг в соответствии с требованиями санитарных, строительных норм, правил охраны и обеспечения безопасности труда, правил противопожарной безопасности и защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения а также на

качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Театр оснащен специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, нормативным документам и обеспечивает надлежащее качество предоставляемых услуг.

Театр имеет следующее техническое оснащение:

в зрительных залах:

- а) световое оборудование;
- б) оборудование сцены;
- в) звуковое оборудование;
- г) систему приточно-вытяжной вентиляции;
- д) исправные, не имеющие внешних повреждений кресла для зрителей, соединенные в рядах между собой и прикрепленные к полу;
- е) необходимые сценические механизмы;

в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:

- а) систему освещения;
- б) систему приточно-вытяжной вентиляции;
- в) отопление;
- г) места для сидения в фойе;

Специальное оборудование и аппаратура (в соответствии с назначением помещений) используется строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержится в технически исправном состоянии и систематически проверяется.

Показатели доступности и качества государственной услуги

Критериями оценки качества предоставляемой услуги являются:

полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящими ПРАВИЛАМИ требованиями ее предоставления;

эффективность предоставления театральной услуги по результатам оценки ее соответствия ПРАВИЛАМ, а также по результатам изучения обращений граждан и опросов населения:

эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность, полнота предоставления театральных услуг;

оказание услуги в сроки, установленные настоящими ПРАВИЛАМИ;

создание условий для удовлетворения духовных, культурных потребностей взрослого населения, детей и юношества, зрителей с ограниченными возможностями здоровья;

оптимальность использования ресурсов театра;

отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере театрального искусства.

Показатели качества государственной услуги:

сохранение количества новых (возобновленных) постановок;

средняя наполняемость зала на стационаре;

динамика количества зрителей по сравнению с предыдущим годом;

количество публичных показов спектаклей, постановок и других мероприятий в год.

Перечень процедур, осуществляемых театром при оказании услуг:

разъяснение потребителю порядка предоставления государственной услуги (при обращении по телефону либо при личном обращении);

продажа театрального билета на спектакль;

обслуживание в гардеробе:

препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал, проверка билета сотрудниками Театра;

оказание помощи посетителям с ограниченными возможностями здоровья;

демонстрация спектакля.

Продажа театрального билета на спектакль

Продажа театрального билета на спектакль может производиться непосредственно Театром - при личном обращении в кассу Театра или на официальном сайте театра через авторизованную билетную систему, а также официальными дилерами по продаже билетов:

ООО «Дирекция театрально-зрелищных касс» (bileter.ru),

ООО Кассир.ру (Kassir.ru),

ООО Софит-Промо (biletsofit.ru),

ООО «Московская дирекция театрально-концертных и спортивно-зрелищных касс» (ticketland.ru).

При получении билета потребителю необходимо не отходя от кассы проверить название спектакля, дату и время его показа, стоимость билета и номер места в зрительном зале. В случаях отмены спектакля, переноса даты показа спектакля, замены одного названия спектакля на другое название потребитель вправе вернуть приобретенный билет и получить полную стоимость билета, указанную на билете. Дополнительные сборы, взимаемые дилерами при продаже билетов (сервисный сбор, доставка и т.п. возврату не подлежат).

Потребитель вправе вернуть ранее приобретенный билет на мероприятия Театра до времени начала его показа.

Билеты, приобретенные в кассе Театра и кассах ООО «Дирекция театрально-зрелищных касс» принимаются в билетной кассе Театра. Билеты, приобретенные в кассах ООО Кассир.ру (Kassir.ru), ООО Софит-Промо (biletsofit.ru), ООО «Московская дирекция театрально-концертных и спортивно-зрелищных касс» (ticketland.ru) принимаются в кассах этих организаций по месту приобретения билета.

Билеты, приобретенные на сайте театра www.mdt-dodin.ru (электронные билеты) посредством оплаты платежным средством (банковской картой) осуществляется в следующем порядке: Зритель должен заполнить заявление на возврат театральных билетов (заполнить заявление в кассе театра или прислать заявление по электронной почте bilet@mdt-dodin.ru) с указанием всех реквизитов.

При возврате билета потребитель получает денежные средства за вычетом фактически понесенных Театром расходов, связанных с показом спектакля. Денежные средства зритель может получить спустя 10 (десять) банковских дней после показа спектакля.

Обслуживание в гардеробе

Сотрудники гардеробной службы осуществляют прием верхней одежды посетителей с размещением ее на пронумерованной вешалке и последующей выдачей гардеробного номерка получателю государственной услуги. Указанная процедура осуществляется безвозмездно в порядке очереди. Срок выполнения действий - до 20 минут.

Препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал, проверка билета сотрудниками Театра

Сотрудники Театра проверяют у получателя государственной услуги наличие билета на спектакль, при необходимости препровождают и показывают его место в зрительном зале. Срок выполнения действий - до 15

минут.

Показ спектакля

Показ спектакля осуществляется в соответствии с репертуарным планом Театра.

Срок выполнения действия - в зависимости от продолжительности спектакля.

Оказание услуг льготной категории граждан осуществляется в соответствии с федеральным законом о ветеранах от 12 января 1995 г. № 5 ФЗ и Приказом Министерства культуры РФ от 31 мая 2016 г № 1219, инструкцией (Приложение 1 к настоящим ПРАВИЛАМ) для билетеров-контролеров, гардеробщиков и сотрудников службы охраны.

Дополнительные услуги, осуществляемые на платной основе

Театр предоставляет дополнительную платную услугу – «Буфетное обслуживание населения»

В зрительском фойе второго этажа расположен буфет, имеющий 28 мест для сидения и 15 стоячих мест;

В зрительском фойе первого этажа расположена выносная буфетная стойка и 9 стоячих мест.

Условия предоставления льготы и преимущественного права на приобретение билетов на спектакли и мероприятия, проводимые Театром

1 На основании законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки билетов:

1.1. Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы;

1.2. Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

1.3. Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

1.4. В соответствии с Законом РФ №4301-1 от 15.01.1993 г. "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы" и Законом РФ №5 ФЗ от 12.01.1995 г. "О ветеранах" Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, а также приравненные к ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания имеют преимущественное внеочередное право на приобретение билетов среди категорий граждан, указанных в п.1 настоящих Правил.

1.5. Граждане вышеуказанных категорий приобретают билеты вне очереди при предъявлении общегражданского паспорта и документов, подтверждающих их принадлежность к соответствующей категории;

2. Лица, из числа вышеперечисленных категорий граждан, имеют право на покупку вне очереди двух билетов в одни руки при предъявлении общегражданского паспорта и документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории, данные паспорта покупателя вносятся в распечатанный на бланке строгой отчетности билет специального образца.

3. Инвалиды – колясочники имеют право приобрести билет на спектакли, в которых предусмотрена возможность размещения в зрительном зале мест для зрителя в инвалидной коляске, один по льготной цене в размере 100,00 (Сто) рублей и один билет по полной стоимости для сопровождающего лица в непосредственной близости от места инвалида.

Инвалиды-колясочники, имеющие билеты на спектакль, должны сообщить о своем визите за 7 (семь) календарных дней до даты спектакля по телефону: +7(812) 713 20 28 для организации размещения на специально отведенных местах. Перед началом спектакля зрителю необходимо обратиться к дежурному администратору с просьбой о сопровождении к месту размещения.

4. Граждане, указанные в п.1 при проходе на спектакль обязаны предоставить контролеру одновременно с билетом указанные в билете документы, при этом сопровождающие лица проходят на спектакль одновременно с сопровождаемым. В случае отказа предъявить контролеру паспорт и при установлении несоответствия данных, внесенных в билет данным предъявленного паспорта, а также при выявлении факта передачи купленных в соответствии с п. 1 билетов другим лицам, администрация Театра не допускает таких зрителей на спектакль.

5. Студенты средних и высших учебных заведений, военнослужащие срочной службы имеют право приобрести билеты на спектакли Театра по льготной цене в размере 100,00 (Сто) рублей за 30 (Тридцать) минут до начала спектакля в случае, если на время приобретения билета в продаже

имеются свободные места и при наличии студенческого или военного билета.

Формы контроля за исполнением ПРАВИЛ

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением должностными лицами Театра, участвующих в предоставлении государственной услуги, последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется исполнительным директором Театра, либо лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящих ПРАВИЛ, должностных инструкций и положений нормативных правовых актов органов, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Персональная ответственность работников Театра предусматривается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

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, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников Театра.

Приложение №1 к Своду Правил

ИНСТРУКЦИЯ

для администратора, контролера билетов, гардеробщика, сотрудника службы охраны при оказании ситуационной помощи лицам с ограниченными физическими возможностями

Действия сотрудников театра при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

При посещении инвалидом театра сотрудник сопровождает его при входе и выходе из театра, помогает при приобретении билетов, помогает в гардеробе, при необходимости помогает при посещении туалета.

Ситуационная помощь инвалиду.

Сотрудник службы охраны:
видит инвалида с ограничением передвижения (на коляске, костылях):
выходит на улицу, открывает входные двери;
оказывает помощь при входе в здание;
сообщает администратору о посещении театра инвалидом с ограничением передвижения;
оказывает помощь при выходе из здания Театра;

Администратор, контролер билетов, гардеробщик:
помогает раздеться в гардеробе;
информирует о наличии в театре функционально-планировочных зон;
сопровождает при передвижении в зрительный зал до места;
информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
должен знать все спектакли идущего и готовящегося к постановке репертуара и уметь рассказать о каждом из них;
обеспечивает высокую культуру обслуживания зрителей;
при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
до гардероба.

Сотрудники театра несут ответственность за:

неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящей инструкции;

соблюдение требований охраны труда и правил противопожарной безопасности;

соблюдение зрителями правил поведения в общественных местах театра и пожарной безопасности.

Приложение №2 к Своду Правил

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ЗРИТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ТЕАТРА.

1.1. Приобретая билет на спектакли Театра, зритель соглашается с данными Правилами и обязуется соблюдать данные Правила и общественный порядок в здании Театра.

1.2. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном

объеме, в соответствии с законодательством РФ. В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.

1.3. При входе в театр каждый зритель должен пройти специальный контроль, с целью выявления запрещенных к проносу в здание театра предметов, и по требованию сотрудников службы охраны Театра сдать на хранение колюще-режущие предметы, оружие, средства самообороны, а также средства аудио- и видеозаписи. В случае нежелания зрителя пройти контроль, администрация театра имеет право отказать ему в посещении Театра.

1.4. Не разрешается входить в верхней одежде и вносить ее в зрительный зал, а также проносить в зрительный зал большие сумки, рюкзаки, портфели, чемоданы, фотоаппараты, видеокамеры, плееры, магнитофоны, другие средства аудио- и видеозаписи, еду и напитки.

1.5. Спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля без письменного разрешения администрации Театра.

1.6. Во время спектакля запрещается использовать средства радиотелефонной связи, звуковые сигналы которых на время спектакля должны быть отключены.

1.7. Вход в зрительный зал после начала спектакля воспрещен. Опоздавшие зрители, в виде исключения, могут досмотреть первый акт со свободных мест (при наличии таковых) на бельэтаже и занять места, указанные в билете, во время антракта.

1.8. Билет не подлежит обмену или возврату в случае опоздания зрителя к началу спектакля.

1.9. Дети младше 14 лет на вечерние спектакли допускаются с учетом возрастной категории, указанной в билете

1.10. Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, должны иметь отдельный билет.

1.11. Курить в помещениях Театра запрещено.