

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора ОГАУК
Ульяновский театр кукол имени народной
артистки СССР В.М.Леонтьевой от
01.06.2020 года №39

Административный регламент предоставления областным государственным автономным учреждением культуры «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания

I. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги.

Административный регламент предоставления Областным Государственным автономным учреждением культуры «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» услуги по организации и поставке театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений.

1.2. Наименование организации, предоставляющей государственную услугу.

Услуга по организации и поставке театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений предоставляется Областным Государственным автономным учреждением культуры «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» (далее ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой»), в отношении которого функции и полномочия Учредителя осуществляет Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области.

1.3. Перечень нормативно-правовых актов.

Предоставление государственной услуги по организации и поставке театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений осуществляется в соответствии с:

- Конституция Российской Федерации, (принята всенародным голосованием 12.12.1993) // «Российская газета» от 21.01.2009 г. № 7, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 26.01.2009 г. № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009 г.;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 г ода № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // «Российская газета» от 30.07.2010 г. № 168, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 02.08.2010 г. № 31 ст. 4179;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // «Российская газета», № 95, 05.05.2006 г., «Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006 г., № 19, ст. 2060., «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006;
- Федеральный закон от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» // «Российская газета» № 278, 05.12.2014 г., «Собрание законодательства Российской Федерации», 08.12.2014 г., № 49 (часть VI), ст. 6928 Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1 // «Российская газета», № 248, 17.11.1992 г., «Ведомости СНД и ВС РФ», 19.11.1992 г., № 46, ст. 2615;
- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».
- Указ Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики» //Официальный интернет-портал правовой

информации [http:// www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru), 25.12.2014 г., «Собрание законодательства Российской Федерации», 29.12.2014 г., № 52 (часть 1), ст.7753;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» // «Собрание законодательства Российской Федерации» от 30 мая 2011 г. № 22 ст. 3169;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 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» // «Российская газета» от 29 апреля 2011 г. № 93, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 2 мая 2011 г. № 18 ст. 2679;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 февраля 2016 года № 326-р «Стратегия государственной культурной политики на период до 2030 года» // «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru) 04.03.2016 г., «Собрание законодательства Российской Федерации» от 14.03.2016 г. № 11 ст. 1552»
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16 ноября 2015 года № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ» // «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru) 15 декабря 2015 г., «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти» от 01.02.2016 г. № 5;
- О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы Федеральный закон от 05.12.2017 N 392-ФЗ.
- Постановление Правительства Ульяновской области от 05.05.2011 г. № 193-П «О разработке и утверждении Административных регламентов исполнения государственных функций, предоставления государственных услуг, исполнения функций муниципального контроля»;
- Постановление Правительства Ульяновской области от 20.12.2012 №609-П «О внесении изменений в постановление Правительства Ульяновской области от 05.05.2011 г. № 193-П»;

1.4. Описание результатов предоставления государственной услуги.

Результатом предоставления услуги по организации и поставке театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений является просмотр получателем услуги театрального спектакля, театрализованного представления в соответствии с репертуарным планом театра.

1.5. Потребителем является любое физическое лицо.

2. Требования к порядку исполнения государственной услуги.

2.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

2.3.1. Информацию о месте нахождения и графике работы ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой», а также об условиях в порядке предоставления услуги по организации и поставке театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений можно получить в ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» посредством телефонной связи, на официальном сайте информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ОГАУК «Ульяновский театр кукол

имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой», а также при личной явке в ОГАУК Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой по адресу: г. Ульяновск, ул. Гончарова, д. 10, информация размещена на информационных стендах возле окна билетной кассы театра.

На информационных стендах содержатся 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).

2.3.2. Консультации по процедуре получения услуги по организации и поставке театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений предоставляются непосредственно в помещении ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой», а также по телефону работниками билетных касс театра, начальниками отдела по работе со зрителями, администраторами театра, заместителем директора театра по развитию.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- 1) о местонахождении ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой»;
- 2) о названии спектаклей текущего репертуара, прокат которых осуществляется в данный период на сцене 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.

2.3.3. Сведения о местонахождении и номерах телефонов ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой»:

432017, г. Ульяновск, ул. Гончарова, д. 10

Телефон билетной кассы: 42-09-68

Телефон администраторов театра: 41-21-50

Телефон приемной директора театра: 41-21-46

Телефон заместителя директора по развитию: 42-32-65

Бухгалтерия: 42-20-92

Вахта: 42-21-08

Адрес интернет-сайта театра кукол: www.teatrkukol-73.ru

e-mail: karabas73@inbox.ru

2.1.4. Билетная касса театра работает по следующему графику:

- Понедельник – с 9.00 до 16.00, перерыв с 11.00-11.30
- Вторник 8.30 – 19.00, перерыв с 11.00-11.30, с 16.00. -16.30.
- Среда 8.30 – 19.00, перерыв с 11.00-11.30, с 16.00. -16.30.
- Четверг 8.30 – 19.00, перерыв с 11.00-11.30, с 16.00. -16.30.
- Пятница 8.30 – 19.00, перерыв с 11.00-11.30, с 16.00. -16.30.
- Суббота 9.30 – 19.00, перерыв с 11.00-11.30, с 16.00. -16.30.
- Воскресенье 9.30 – 14.00, перерыв с 11.00-11.30

2.1.5. Для получения услуги по организации и поставке театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений граждане осуществляют покупку театрального билета. Покупка билета может производиться:

- путем личного обращения в билетную кассу театра с указанием названия спектакля и даты его показа. Выбор места в зрительном зале производится заявителем самостоятельно при условии наличия мест;

- посредством телефонной связи, на сайте заявитель может забронировать желаемые места на спектакль с условием выкупа билетов за три дня после подачи заявки (кроме новогодних представлений).

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 услуги

Предоставление услуги по организации и поставке театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений производится посредством продажи театрального билета на спектакль. При обращении за предоставлением услуги по организации и поставке театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений 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 театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой».

432098 г.Ульяновск ул.Гончарова д.10.

ИНН 7325001031

КПП 732501001

БИК 047308864

ОГРН 1027301185757

Министерство финансов Ульяновской области (Областное государственное автономное учреждение культуры «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» л/сч 30255136935)

р/сч 40601810273083000001 Отделение Ульяновск

БИК 047308001

Телефон/факс: (8422) 42-22-33

2.1.7. В соответствии с распоряжением Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области № 4 от 11.01.2017 г. «Об утверждении порядка определения платы за оказание областными государственными организациями, подведомственными Министерству искусства и культурной политики Ульяновской области, услуг, относящихся к основным их видам деятельности» устанавливается следующая стоимость билетов на спектакли:

- премьерный показ в Большом зале 200- рублей;

- премьерный показ в Малом зале -220 рублей;

- спектакли на стационаре текущего репертуара в Большом зале- 180 рублей;

- спектакли на стационаре текущего репертуара в Малом зале – 200 рублей;
- новогодние представления для детей: 320 рублей;
- утренние спектакли текущего репертуара для организованного зрителя: до 170 рублей;
- выездные спектакли в пределах Ульяновской области: до 110 рублей;
- гастрольные показы – до 500 рублей.

2.1.8. В соответствии с программой по реализации льготных билетов в рамках государственного задания на театральное обслуживание населения – Постановления Правительства Ульяновской области от 13.07.2009 года № 276-П «О предоставлении льгот при посещении Областных государственных учреждений», Приказ Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области от 17.07.2019 года № 7 «Об установлении льгот при организации платных мероприятий проводимых Областными государственными учреждениями культуры Ульяновской области», Распоряжение Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области от 03.12.2013 г. № 307 «Об утверждении перечня льгот на входные билеты в областные государственные учреждения культуры Ульяновской области для семейного посещения и детей на 2014 год», устанавливается следующая стоимость билетов на спектакли:

- инвалидам (на основании удостоверения) – 50% от полной стоимости билета;
- детям-инвалидам (на основании удостоверения) – 50% от полной стоимости билета;
- детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей и находящимся в детских домах (на основании заявки руководства детского дома) – 50%, 1 раз в месяц;
- дети и родители из многодетных семей (на основании удостоверения и справки соответственно) – бесплатное посещение 1 раз в месяц;
- военнослужащим по призыву (на основании военного билета) – бесплатно, 1 раз в месяц;
- воспитанникам суворовского училища (на основании удостоверения) – бесплатно, 1 раз в месяц.

2.1.9. Документы основания для получения льготы в соответствии с пунктом 2.1.8. настоящего административного регламента должны быть представлены в театр в виде подлинника, либо надлежащем образом заверенной копии. В соответствии с ГОСТ Р 51141-98 заверенная копия – это копия документа, на которой в соответствии с установленным порядком проставлены необходимые реквизиты, придающие ей юридическую силу, аналога подлинника документа. При этом для предоставления указанных льгот не допускается предоставление незаверенной, установленным образом, ксерокопии документа. Допустимым является предоставление либо подлинника документа, либо копии, заверенной нотариально, либо копии заверенной учреждениями и организациями, непосредственно выдавшими данный документ.

2.2. Сроки предоставления услуги

2.2.1. Сроки предоставления услуги:

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

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

2.2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

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

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

2.2.4. Перечень оснований для приостановления предоставления услуги

Основанием для приостановления услуги по организации и поставке театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений 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 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 услуги

2.3.1. ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» размещается в специально предоставленном здании, доступном для населения.

Характеристики:

- состояние здания, в котором располагается театр, не является аварийным;
- здание театра подключено к системам централизованного отопления;
- возле здания театра 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:

- зрительный зал;
- фойе;
- билетные кассы;
- гардероб для верхней одежды получателей государственной услуги, соответствующий вместимости зрительного зала;
- 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.

Зрительный зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений креслами, типа «трансформер» для зрителей, соединенными в рядах между собой, и прикрепленными к полу. В фойе установлены места для сидения, банкетки для ожидающих, 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), 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 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.

3. Административные процедуры

Описание последовательности действий при предоставлении услуги

3.3. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) Разъяснение заявителю порядка предоставления 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) **Билет приобретается на каждого зрителя, независимо от его возраста;**
- 4) Приход заявителя в театр на просмотр спектакля в соответствии с точной датой и временем, указанным на билете;
- 5) Встреча получателя государственной услуги администраторами театра;
- 6) Обслуживание в гардеробе;
- 7) Препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал, проверка билета сотрудниками контрольной службой театра;
- 8) Просмотр спектакля.

3.3.1. Основанием для начала предоставления услуги по организации и поставке театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений является личное, либо посредством телефонного звонка обращение гражданина в ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой», 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.

3.3.2. 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 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.

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

Срок выполнения действий – до 10 минут.

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

Срок выполнения действий – до 15 минут.

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

Срок выполнения действий – до 15 минут.

3.3.6. 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 предоставления услуги должностное лицо ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» разъясняет причины отказа и порядок предоставления государственной услуги. При личной явке заявителя ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» причины отказа могут быть сообщены в устной форме (по требованию заявителя – в письменной форме).

Срок выполнения действия – 10 минут.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги.

4.1. Контроль за оказанием услуги по организации и поставке театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений осуществляет Учредитель ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» – Министерство искусства и культурной политики 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 (бездействия) сотрудников ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой».

4.2. Проверки полноты и качества исполнения государственной услуги осуществляется на основании приказов Министерства искусства и культурной политики 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 Российской Федерации.

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

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

5.1. Получатели услуги по организации и поставке театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

5.2. Получатели государственной услуги по организации и поставке театральных и оперных представлений, концертов и прочих сценических выступлений имеют право обжаловать действия (бездействие) должностных лиц ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» в досудебном порядке в Министерстве искусства и культурной политики Ульяновской области (432063, г. Ульяновск, ул. Советская, д. 10, телефон 73-70-37). Получатели

государственной услуги могут обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию). Обращение в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- 1) наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому адресовано обращение;
- 2) фамилию гражданина, направившего обращение, сведения о почтовом адресе, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) наименование должности, фамилии, имени и отчества должностного лица ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» (при наличии информации), решение, действие (бездействие), которое обжалуется;
- 4) суть обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в жалобе указываются:

- 5) причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- 6) требование об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия);
- 7) иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов. Жалоба подписывается подавшим ее получателем государственной услуги.

5.3. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований получателя государственной услуги и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия (бездействия), либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.4. Срок рассмотрений письменных обращений получателей государственной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляются заявителю жалобы (обращения).

5.5. Получатели государственной услуги вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов, связанных с действием (бездействием) должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги. Исковое заявление предъявляется в суд по месту жительства ответчика, либо по месту нахождения юридического лица. Гражданин вправе обратиться в суд с заявлением в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение №1

К Административному регламенту

Предоставления ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой» государственной услуги по предоставлению театрального обслуживания

**БЛОК-СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки СССР В.М.Леонтьевой»
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ТЕАТРАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

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



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



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



4.	Встреча получателя государственной услуги администраторами театра	До 10 минут	
----	---	-------------	--



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



6.	Препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал, проверка билета сотрудниками контрольной службой театра	До 15 минут	На основании билета
----	--	-------------	---------------------



7.	Показ спектакля	От 1 до 4 часов (в зависимости от продолжительности спектакля)	В соответствии с репертуарным планом театра
----	-----------------	--	---