

от 29.07. 2016 г. № 279

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
"ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ МАРИИНСКИЙ ТЕАТР"
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
"ТЕАТРАЛЬНО-ЗРЕЛИЩНЫЕ УСЛУГИ"**

Общие положения

Предмет регулирования Регламента

Административный регламент по предоставлению государственной услуги "театрально-зрелищные услуги" (далее - Административный регламент) разработан в целях:

- 1) упорядочения и повышения качества исполнения государственной услуги по предоставлению театрально-зрелищных услуг;
- 2) формирования единых подходов по созданию информационной базы и обеспечения доступности результатов исполнения государственной услуги;
- 3) создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной услуги;
- 4) определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения между заявителями и Федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Государственный академический Мариинский театр», возникающие при предоставлении театрально-зрелищных услуг (далее – государственных услуг).

Круг заявителей

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

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями здоровья) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, существующих нормативных актов и в соответствии с нормами настоящего Административного регламента.

Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги

Государственную услугу предоставляет Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный академический Мариинский театр» (далее – Театр).

Место нахождения Театра:

Основная сцена Театра – Санкт-Петербург, Театральная пл., д.1;

Вторая сцена Театра – Санкт-Петербург, ул. Декабристов, д.34;

Концертный зал Театра – Санкт-Петербург, ул. Писарева, д.20;

Приморский Филиал Театра – г. Владивосток, ул. Фастовская, д.20.

Специалисты осуществляют прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

Понедельник - пятница: с 11-00 до 19-00. Перерыв: с 13-00 до 14-00.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

Справочный телефон/факс: 325-44-41

Адрес электронной почты: post@mariinsky.ru

Официальный сайт: www.mariinsky.ru

Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

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 e-mail.

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 другим шрифтом.

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, N 237);

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";

Федеральным законом от 25 июня 2002 г. N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации" от 25 июня 2002 г. N 73-ФЗ

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

приказом Минкультуры России «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ» № 2800 от 16.11.15;

приказом Минкультуры России «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» № 2834 от 20.11.15;

приказом Минкультуры России «Об утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых театрами, концертными организациями и культурно-досуговыми учреждениями подведомственными Минкультуры России и осуществляемых в течение переходного периода» № 3154 от 18.12.15.

Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

Государственная услуга, предоставление которой регулируется настоящим Административным регламентом, именуется "Театрально-зрелищные услуги".

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Государственную услугу предоставляет Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный академический Мариинский театр».

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, конкурсах.

Создание условий для свободного доступа граждан к культурным ценностям. Создание условий для роста профессионального мастерства, преемственности артистической и исполнительской школы.

Срок предоставления государственной услуги

Мероприятия проводятся в назначенное время. Информация о времени начала мероприятия и его продолжительности находится в билете, на официальном сайте театра, на афишах Театра.

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 представить:

- 1) билет - документ, подтверждающий предварительную оплату (в случае, если услуга оказывается за плату);
- 2) документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения театра – для физических лиц;
- 3) для организаций - договор на оказание услуги;
- 4) для ответа на запрос – копия заявления (с отметкой о принятии) на предоставлении государственной услуги, представляемое заявителем:

при личном обращении в учреждение;
направляемое им по почте;

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;

указана фамилия, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, телефон;

личная подпись и дата;

отсутствуют неоговоренные исправления;

заявление не должно быть исполнено карандашом.

Перечень оснований для отказа
в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

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

представление заявителем документа, не соответствующего требованиям Административного регламента.

Перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении государственной услуги

В предоставлении государственной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- 1) отсутствие входного билета (для физических лиц) или договора для (юридических лиц); невнесение пользователем предварительной платы за театральную-зрелищную услугу;
- 2) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- 3) отмена, перенос или замена спектакля (концерта) или иного мероприятия Театра по решению администрации Театра в связи с болезнью артиста или по другой причине;
- 4) 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 (оплата входных билетов через билетные кассы Театра или через интернет-систему) или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятий получателями услуги).

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении
государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

Мероприятие проводится в назначенное время.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не должен превышать 30 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

Максимальный срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги составляет 1 (один) день с момента его поступления в Театр.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

Театр размещен в специально предназначенных зданиях и помещениях, 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 каждом из зданий Театра, где оказываются услуги, предусмотрены следующие помещения:

- 1) театральный зрительный зал;
- 2) сценические площадки;
- 3) фойе;
- 4) репетиционные помещения;
- 5) технические помещения;
- 6) гримерные;
- 7) помещения для хранения костюмов и декораций;
- 8) административные, хозяйственные и складские помещения;
- 9) билетные кассы;
- 10) гардероб для верхней одежды, соответствующий вместимости зрительного зала;

- 11) буфет для посетителей, буфет для сотрудников;
- 12) санузлы для посетителей и для персонала, снабжены всем необходимым.

Помещения отвечают следующим требованиям:

- 1) по размерам и расположению обеспечивают проведение в них мероприятий с учетом специфики их вида и обеспечивают размещение работников и получателей государственных услуг;
- 2) требованиям 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 и 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:

- 1) 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;
- 2) 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:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Административным регламентом требованиями ее предоставления;
- 2) результативность предоставления театральной услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Административному регламенту, изучения обращений граждан и опросов населения;
- 3) эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность, полнота предоставления театральных услуг;
- 4) оказание услуги в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;
- 5) создание условий для удовлетворения духовных, культурных потребностей взрослого населения, детей и юношества, зрителей с ограниченными возможностями здоровья;
- 6) оптимальность использования ресурсов театра;
- 7) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере театрального искусства.

Показатели качества государственной услуги:

- 1) сохранение количества новых (возобновленных) постановок;
- 2) средняя наполняемость зала на стационаре;
- 3) динамика количества зрителей по сравнению с предыдущим годом;
- 4) количество публичного показа спектаклей, постановок и других мероприятий в год.

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Исчерпывающий перечень административных процедур

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) разъяснение заявителю порядка предоставления государственной услуги (при обращении по телефону либо при личном обращении);
- 2) продажу театрального билета на спектакль;
- 3) обслуживание в гардеробе;
- 4) препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал, проверку билета сотрудниками Театра;
- 5) оказание помощи посетителям с ограниченными возможностями здоровья;
- 6) просмотр спектакля.

Последовательность выполнения административных процедур Разъяснение заявителю порядка предоставления государственной услуги

Основанием для начала предоставления государственной услуги является личное либо посредством телефонного звонка обращение гражданина в Театр. При личном обращении заявителю разъясняется порядок предоставления государственной услуги по театральному обслуживанию, дается консультация по всем интересующим вопросам. Срок выполнения действий - до 10 минут.

Продажа театрального билета на спектакль

Продажа театрального билета на спектакль может производиться как при личном обращении в кассы Театра, так и через интернет-систему продажи билетов. При получении билета заявителю необходимо не отходя от кассы еще раз проверить название спектакля, дату и время 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 10 дней до даты спектакля, на который сдается билет. При возврате билета в указанный срок его стоимость возвращается заявителю полностью.

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 может осуществляться 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.

Порядок обеспечения условий доступности помещений Театра для лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи

Цели:

-организация культурного досуга людей с ограниченными возможностями здоровья
-компенсация дефекта общения.

Задачи:

- разработка специфических средств, форм и методов обслуживания в соответствии с категорией инвалидов, создание оптимальных условий для всех категорий людей с ограниченными возможностями здоровья;
- работа с коррекционными дошкольными и общеобразовательными учреждениями, содействие в учебно-воспитательном процессе;
- возможность беспрепятственного входа в Театр и выхода из него;
- возможность беспрепятственного передвижения по Театру в целях доступа к месту предоставления

услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, вспомогательных технологий;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Театр;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения, при передвижении по Театру. Содействие инвалиду при входе и выходе из Театра, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;
- надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуг, её оформление в доступной для инвалидов форме с учётом ограничений их деятельности.

Принципы социальной справедливости и установленные законодательством права при оказании услуг в сфере культуры инвалидам.

- Услуги в сфере культуры инвалидам должны предоставляться при соблюдении следующих принципов социальной справедливости:

соблюдения прав гражданина и человека;

учет обслуживания в связи с индивидуальными потребностями инвалидов;

обеспечение равных возможностей в получении услуг и их доступности для инвалидов;

- При получении услуги инвалиды имеют установленное законодательством Российской Федерации право на:

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах, обязанностях, видах и формах обслуживания. Информация об услуге предоставляется работниками непосредственно инвалидам, а в отношении детей-инвалидов, не достигших 14 лет, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, их законным представителям;

- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работникам Театра при оказании услуг. Такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению. Работники, виновные в разглашении этой тайны, должны нести ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Театра;

- обеспечение безопасности граждан, соблюдение всех установленных норм и правил пожарной безопасности, предусмотренные Федеральным законом о пожарной безопасности, государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, должны приниматься все необходимые меры по профилактике травматизма и предупреждению несчастных случаев.

Инвалидам, являющимся бактерио- или вирусоносителями, либо при наличии у них хронического алкоголизма, карантинных инфекционных заболеваний, активных форм туберкулеза, тяжелых психических расстройств, венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения, может быть отказано в предоставлении услуг.

При предоставлении услуг работники Театра должны осуществлять их защиту от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения.

Порядок оказания услуг инвалидам

1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в Театр инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, работники Театра обеспечивают:

- выделение на стоянке около Театра специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов.

- оборудование здания элементами доступности (съёмными пандусами, широкими дверными проемами, рабочей группой по подъёму инвалидов-колясочников в зрительные залы Театра);

- оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;

- работники Театра, непосредственно отвечающие за оказание ситуационной помощи инвалидам при посещении ими Театра – проходит обязательный инструктаж и обучение;

- наличие наружной информации о доступности Театра.

2. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к социально значимым объектам сотрудникам театра необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося

у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь в театре оказывается с учетом той ситуации, в которой находится инвалид согласно Инструкции по порядку действий персонала при оказании ситуационной помощи инвалидам (см. Приложение к Регламенту).

3. Для организации посещения инвалидом Театра, существует возможность заранее связаться с администраторами Театра по телефону: 7(812) 3264152, для получения необходимой информации о порядке оказания услуг.

4. Коллективный доступ инвалидов на мероприятия, проводимые Театром, возможны при предварительном согласовании всех необходимых условий посещения (определяется: категория, возраст и количество инвалидов и сопровождающих их лиц). Театр, в течение 10 дней с момента обращения организации на коллективное посещение, согласует порядок посещения мероприятия и назначает ответственное должностное лицо, отвечающее за сопровождение указанной группы.

Ответственность

Выписка из Федерального закона от 20 июля 1995 г. №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"

«Статья 32. Ответственность за нарушение прав инвалидов. Рассмотрение споров.

Граждане и должностные лица, виновные в нарушении прав и свобод инвалидов, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Споры по вопросам установления инвалидности, реализации индивидуальных программ реабилитации инвалидов, предоставления конкретных мер социальной защиты, а также споры, касающиеся иных прав и свобод инвалидов, рассматриваются в судебном порядке.»

Формы контроля за исполнением Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного 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 уполномоченным заместителем художественного руководителя-директора Театра, участвующего в предоставлении государственной услуги, либо лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, 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.

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель административно-
Эксплуатационных подразделений



Останина С.Н.

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры
«Государственный академический Мариинский театр»

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель административно-
эксплуатационных подразделений

Останина С.Н.

«29» 07 2016 года

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель художественного
руководителя-директора театра

С.В. Банников

«29» 07 2016 года

ИНСТРУКЦИЯ

для администратора, контролера билетов, гардеробщика, сотрудника службы охраны ПРИ ОКАЗАНИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

1. Общие положения

Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к социально значимым объектам сотрудникам театра необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь в театре оказывается с учетом той ситуации, в которой находится инвалид.

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в театр инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:

1. Выделение около театра специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов.
2. Оборудование театра элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики.
3. Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений.
4. Наличие наружной информации о доступности учреждения.

Сотрудники театра должны знать: решения Правительства Российской Федерации по вопросам культуры и искусства; приказы, распоряжения и другие нормативные документы, утверждаемые Министерством культуры Российской Федерации и учредителем коллектива, касающиеся деятельности театра; инструкции и другие нормативные документа по эксплуатации театрально-зрелищного учреждения; Постановление Правительства Российской Федерации 17.03.2011 г. № 175 «О государственной программе Российской Федерации "Доступная среда" на 2011 - 2015 годы», Постановление Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 г. № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом», Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

2. 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.

2.1. Ситуационная помощь инвалиду с ограничением передвижения.

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 театра;
- оказывает сопровождение и контроль при перемещении на электроподъемнике в зрительный зал.

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.

2.2. Ситуационная помощь инвалиду с ограничением зрения.

Сотрудник службы охраны:

- видит инвалида с ограничением зрения;
- встречает слабовидящего инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание театра;
- берет инвалида под локоть и сопровождает до администратора;
- оказывает помощь при выходе из здания театра.

Администратор, контролер, гардеробщик:

- помогает раздеться в гардеробе;
- должен знать все спектакли идущего и готовящегося к постановке репертуара и уметь рассказать о каждом из них;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания зрителей;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в театре;
- сопровождает при передвижении в зрительный зал до места;
- информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывают помощь при ориентации в здании театра;
- по окончании спектакля, сопровождает при передвижении до гардероба;
- оказывает помощь при одевании.

2.3. Ситуационная помощь инвалиду с ограничением слуха.

При посещении театра слабослышащий инвалид обращается к сотрудникам с сурдопереводчиком или при помощи переписки на бумажном носителе.

Во время пребывания инвалида в театре сурдопереводчик сопровождает инвалида по зданию, знакомит с письменной информацией о проводимых в театре мероприятиях, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика сотрудник театра (администратор, контролер билетов) знакомит инвалида с письменной информацией при помощи переписки на бумажном носителе. Администратор, контролер билетов, гардеробщик должны иметь блокнот и ручку для переписки со слабослышащим инвалидом.

Администратор, контролер билетов, гардеробщик:

- помогает раздеться в гардеробе;
- должен знать все спектакли идущего и готовящегося к постановке репертуара и уметь рассказать о каждом из них;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания зрителей;
- сопровождает при передвижении в зрительный зал до места;
- информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- оказывают помощь при ориентации в здании театра;
- по окончании спектакля, сопровождает при передвижении до гардероба.

3. Ответственность

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.