

Утверждаю



А. А. Маканасев

Директор ГКУК «КВУ»
Маканасев А. А.

«10» июня 2016г.

Положение по оказанию Государственным казенным учреждением культуры Кабардино-Балкарской Республики «Киноvideоучреждение» Министерства культуры Кабардино-Балкарской Республики государственной услуги: «Прокат и показ фильмов населению» на платной, бесплатной основе и по установлению льгот для отдельных категорий граждан

г. Нальчик

2016

I. Общие положения

1.1. Положение по оказанию государственной услуги на платной, бесплатной основе и по установлению льгот для отдельных категорий граждан разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания Государственным казенным учреждением культуры Кабардино-Балкарской Республики "Киновидеоучреждение" Министерства культуры Кабардино-Балкарской Республики (далее - ГКУК «КВУ») государственной услуги «Прокат и показ фильмов населению» (далее - государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной государственной услуги, и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц государственного учреждения при оказании государственной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. В целях настоящего положения используются следующие понятия:

Кинозал (кинотеатр) – учреждение культуры, оборудованные для публичной демонстрации кино- и видеофильмов в целях удовлетворения и формирования духовных потребностей зрителей.

Репертуар – совокупность кинофильмов, исполняемых в кинозале (кинотеатре).

Зритель (получатель услуг) – человек, который смотрит кинофильм.

1.3. Предоставление государственной услуги на платной, бесплатной основе и по установлению льгот для отдельных категорий граждан по показу и прокату кинофильмов осуществляется в соответствии с нормативно-правовыми актами, регламентирующие требования к предоставлению государственных услуг:

- Федеральным Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Указом Президента Российской Федерации от 23 мая 1996 года № 769 «Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов Российской Федерации и местных бюджетов»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 года № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 (ред. от 23.11.2009) «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

-Постановление Правительства РФ от 17.11.1994 N 1264 (ред. от 10.03.2009) "Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения";

- Приказом Министерства культуры КБР № 01-01/89 от 10.06.2016г. «Об утверждении Порядка установления льгот на платные услуги, оказываемые подведомственным Министерству культуры Кабардино-Балкарской Республики учреждениями культуры, для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов и военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при организации платных мероприятий».

1.4. При оказании государственной услуги ГКУК «КВУ» осуществляется взаимодействие с Министерством культуры Кабардино-Балкарской республики, Правительством Кабардино-Балкарской республики.

1.5. Оказание государственной услуги включает в себя:

-обеспечение кино- и видеообслуживания населения Кабардино-Балкарской Республики, создание условий для обеспечения жителей Кабардино-Балкарской Республики услугами по организации досуга, услугами организаций культуры и кинематографии;

-приобретение права проката отдельных кино- и видеофильмов, реализация киновидеопродукции организациям и отдельным гражданам;

-организация показа киновидеофильмов, полученных по договорам, заключенным с другими организациями;

-проведение методической работы, подбора и обучение кадров киномехаников;

-подготовка и переподготовка специалистов киновидеоотрасли (киномехаников, видеомехаников, инженеров, методистов, методистов-киноведа, реставраторов, фильмопроверщиц и т.д.);

-демонстрация кино- и видеофильмов;

-контроль за качеством имеющихся фильмокопий, хранение их, текущий ремонт, реставрация и ремонт фильмокопий других организаций, предприятий и частных лиц;

-организация рекламирования и пропаганды приобретенных для демонстрации кино- и видеофильмов, внедрение новых форм и методов кинообслуживания населения;

-организация и проведение самостоятельно или совместно с другими заинтересованными организациями массовых мероприятий (премьер, фестивалей, тематических показов, встреч со зрителями, выставок и т.д.);

-осуществление деятельности по приобщению населения к декоративно-прикладному искусству;

-осуществление в порядке, предусмотренном законодательством, тиражирования, оптовой и розничной продажи, проката и сдачи в аренду аудиовизуальной продукции;

-создание мультимедийной продукции (кино-, видео-, аудио-, фотопродукции), включая программы;

-рекламирование кино- и видеофильмов через средства массовой информации, выпуск соответствующей рекламы;

-ведение единой репертуарной политики, уточнение возрастных ограничений зрительской аудитории и определения порядка публичной демонстрации кино- и видеофильмов на территории Кабардино-Балкарской Республики с учетом национальных традиций и обычаев;

-централизованное обеспечение киноорганизаций Кабардино-Балкарской Республики, независимо от ведомственной подчиненности и вида собственности, кинобилетами, ведение билетного хозяйства;

-приобретение кинооборудования и киноэкранов, запасных частей к ним;

-проведение на договорной основе закупки, монтажа и ремонта киновидеооборудования, автотранспорта, зданий кинотеатров и здания учреждения;

-работа по сохранению нематериального культурного наследия народов Кабардино-Балкарской Республики в области традиционной народной культуры;

-осуществление сохранения, использования и государственной охраны объектов культурного наследия, выявленных объектов культурного наследия и их территорий;

-осуществление не запрещенной законом предпринимательской деятельности для достижения целей, ради которых создано Учреждение;

-иная деятельность, не противоречащая действующему законодательству и предусмотренная настоящим Положением.

Информационные услуги:

1.7. Потребителями государственной услуги по прокату и показу кинофильмов являются: физические лица и юридические лица.

Государственная услуга осуществляется платно и бесплатно. **Платный показ** на киновидеообслуживание считается заключенным с момента продажи билета. Размер платы устанавливается приказом учреждения. В билете должны быть указаны наименование киновидеозрелищного предприятия, посадочное место, дата и время начала сеанса, цена. Расчеты между зрителями и ГКУК «КВУ» осуществляются как в наличной, так и в безналичной форме в валюте Российской Федерации.

При проведении платных мероприятий льготы устанавливаются по письменному обращению, коллективной заявке общественных союзов, фондов и организации, представляющих определенные категории граждан: для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов и военнослужащих, проходящих военную службу по призыву (с указанием документов, подтверждающего право на льготы). Льготы могут быть в виде бесплатного предоставления услуги или предоставления по сниженным ценам.

Согласно Положению, **Бесплатный показ** кинофильмов в кинотеатре или на открытых площадках проводится:

- согласно Плану проводимых мероприятий, на текущий год;
- по приказу Вышестоящей организации;
- непосредственно по письменному обращению юридических лиц, физических лиц по согласованию с ГКУК «КВУ»;
- для освещения государственных праздников, митингов, годовщин и юбилеев, государственных праздников, проводимых органами Исполнительной и Законодательной власти, Органами социального обеспечения.

Платный прокат для юридических лиц осуществляется при предоставлении копии свидетельства о постановке на налоговый учет, копии свидетельства о регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (в случае, если обращается предприниматель), копия свидетельства о внесении в единый государственный реестр юридических лиц для заключения договора, номер телефона для обратной связи. Оплата осуществляется как в безналичной форме, так и в наличной форме. Размер платы устанавливается приказом учреждения.

1.8. Потребитель государственной услуги может приобретать билеты на просмотр кинофильмов в зависимости от возрастного ценза.

Рекомендуемый возраст посещения кинозала (кинотеатра) детей с 3-х летнего возраста. Приобретается билет на каждого ребенка, а также на каждое сопровождающее лицо.

1.9. Конечным результатом оказания государственной услуги является показ кинофильма.

II. Требования к порядку предоставления государственной услуги

2.1. Порядок информирования о государственной услуге:

2.1.1. Сведения о предоставлении кинозалом государственной услуги по прокату и показу кинофильмов населению носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.1.2. Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется:

а) непосредственно на информационных стендах ГКУК «КВУ» по адресу: **360004, Кабардино-Балкарская Республика, г. Нальчик, ул. Толстого, 182;**

б) с использованием средств телефонной связи:

приемная: 42-55-30

адрес электронной почты: gkvu@mail.ru

в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, Интернет-адрес: **www.госкинокбр.рф.**

г) с помощью публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах и Интернет-сайтах государственных органов, с которыми взаимодействует кинозал при оказании государственной услуги.

2.1.3. Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам предоставления государственной услуги ГКУК «КВУ» размещаются на Интернет-сайте: **www.госкинокбр.рф.**

2.1.4. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре оказания государственной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.).

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения зрителей специалисты ГКУК «КВУ» подробно и в вежливой (корректной) форме

информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.6. Потребитель с учётом графика (режима) работы ГКУК «КВУ» имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию государственной услуги при помощи телефона, средств Интернета или посредством личного посещения кинозала.

2.1.7. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- а) документов, необходимых для получения государственной услуги;
- б) даты, места и периода оказания государственной услуги;
- в) порядка обжалования действий (бездействия), осуществляемых в ходе оказания государственной услуги;
- г) иным вопросам, связанным с порядком оказания государственной услуги.

2.2. Условия и сроки предоставления государственной услуги.

2.2.1. Для получения государственной услуги потребитель приобретает в кассе кинозала или у уполномоченных лиц и представляет перед началом кинофильма билет.

Для организации коллективной заявки: письмо-заявку о предоставлении государственной услуги на фирменном бланке, а также, в случае организованных групп зрителей, с указанием банковских реквизитов для договора, Ф.И.О. руководителя или уполномоченного лица и документа, подтверждающего полномочия для заключения договора, номер телефона для обратной связи, копия свидетельства о постановке на налоговый учет, копия свидетельства о регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (в случае, если обращается предприниматель), копия свидетельства о внесении в единый государственный реестр юридических лиц, доверенность на получение билетов, в случае организованных групп зрителей, заверенной синей печатью, список присутствующих лиц в день просмотра кинофильма. Наличие оплаты на оказание услуги для организованных групп зрителей (в случае указания в договоре 100% предоплаты по счету), с приложением заверенной копии платежного документа, с

указанием наименования кинофильма, даты и времени проведения, числа зрителей, дающий право на получение государственной услуги.

Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим пунктом Положением, запрещается.

2.2.2. Адреса, режим работы и время приема потребителей:

1. Время приема посетителей с 09:00 до 17:00.

2. Государственная услуга осуществляется согласно репертуарного плана.

Реализация билетов в кассе ежедневно.

2.2.3 Сроки ожидания при оказании государственной услуги в ГКУК «КВУ» составляют:

Ожидание в очереди в кассе – не более 5 минут, доступ в зрительный зал – не ранее чем за 15 минут до начала кинофильма. Опоздавшим зрителям компенсация за билеты не предоставляется.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Основанием для отказа потребителю в предоставлении государственной услуги является:

2.3.1 отсутствие билета (или документа его заменяющего) на соответствующий кинофильм;

2.3.2 отсутствие доверенности на получение билетов;

2.3.3 отсутствие оплаты договора на приобретение билетов (в случае 100% предоплаты по счету);

2.3.4 нарушение потребителем общественного порядка в помещениях кинозала, нарушение техники безопасности, алкогольное опьянение, хулиганские действия и т.п. (Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях № 195-ФЗ от 30.12.2001 года, Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 года № 63-ФЗ);

2.3.5 нарушение потребителем правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (о запрещении курения подпункт 2.1.2);

2.3.6 нарушение санитарных норм (Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 года № 195-ФЗ);

2.3.7 угроза жизни и общего здоровья людей;

2.3.8 прочие требования к предоставлению государственной услуги.

III. Процедуры предоставления и порядок подсчета количества потребителей государственной услуги

3.1. Последовательность действий предоставления:

- **Платный показ кинофильма** состоит из следующих процедур, осуществляющих непосредственно во взаимодействии с потребителями государственной услуги:

- 1) утверждение репертуарного плана;
- 2) отбор, проверка кинофильмов (кинолент) согласно репертуарного плана;
- 3) реализация билетов;
- 4) обеспечение информацией с помощью средств массовой информации;
- 5) обеспечение санитарного состояния и безопасности для потребителей государственной услуги;
- 6) показ кинофильма;

- **Бесплатный показ кинофильма:**

- 1) издается приказ руководителя;
- 2) формируется рабочая группа ответственная за мероприятие, утверждается репертуарный план;
- 3) проводится отбор, проверка кинофильмов (кинолент) согласно репертуарного плана;
- 4) обеспечение информацией с помощью средств массовой информации;
- 5) обеспечение санитарного состояния и безопасности для потребителей государственной услуги;
- 6) показ кинофильма.

3.2 Для общественных союзов, фондов и организации, представляющих определенные категории граждан (дети дошкольного возраста, учащиеся, инвалиды и военнослужащие, проходящие военную службу по призыву) согласно приказа Министерства культуры КБР № 01-01/89 от 10.06.2016г. «Об утверждении Порядка установления льгот на платные услуги, оказываемые подведомственным Министерству культуры Кабардино-Балкарской Республики учреждениями культуры, для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов и военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при организации платных мероприятий» ГКУК «КВУ» предоставляет бесплатную услугу или по сниженным ценам. Льготы могут быть предоставлены одной, нескольким или всем категориям граждан.

3.2.1 Решение о предоставлении льгот, в виде, их видах и размере, принимается учреждением исходя из своих финансовых, материально-технических и организационных возможностей.

3.2.2 ГКУК «КВУ» вправе устанавливать льготы как для индивидуальных, так и для групповых посещений. При индивидуальном посещении вид и размер льготы должен устанавливаться одинаковыми для всех лиц, относящихся к одной льготной категории граждан. При групповых посещениях вид льготы должен быть одинаковым для каждой категории граждан. При групповых посещениях вид льготы должен быть одинаковым для каждой из групп, представляющих данную льготную категорию граждан, но размер льготы может зависеть от количества человек в группе.

Если гражданин относится одновременно к нескольким льготным категориям, льгота должна предоставляться по одному из оснований по выбору гражданина.

3.2.3 ГКУК «КВУ» при предоставлении льготы издает приказ о льготном посещении, в котором прописаны вид и размер льготы. Перечень документов, предъявляемых для получения льготы, должен включать в себя:

- письменное обращение, коллективная заявка, заявление;
- паспорт (свидетельство о рождении) и документы, подтверждающие ответственность лица, претендующего на получение льготы.

ГКУК «КВУ» не вправе требовать от лиц, имеющих намерение воспользоваться льготой, предъявления документов, не предусмотренных в п. 3.2.3.

3.2.4 Директор ГКУК «КВУ» назначает лицо ответственное за соблюдение порядка предоставления льгот учреждением культуры.

3.2.5 Информацию об установленных льготах доводится до сведения посетителей посредством ее размещения на официальном сайте: www.госкинокбр.рф, в средствах массовой информации, а также специально оборудованных информационных стендах, размещенных в доступных для посетителей учреждениях культуры местах.

3.3. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги.

3.3.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию государственной услуги.

Главный бухгалтер 42-37-98

Администратор 42-55-32

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

3.3.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего положения и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Министерства культуры Кабардино-Балкарской республики, Правительства Кабардино-Балкарской Республики, локальных нормативных актов, изданных приказами ГКУК «КВУ», регулирующих оказание государственной услуги.

3.3.3. Контроль за полнотой и качеством оказания государственной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.3.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов кинозала). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

3.4. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги.

3.4.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов ГКУК «КВУ» в досудебном и судебном порядке.

3.4.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов кинозала, его руководителю.

3.4.3. Потребители имеют право направить письменную, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к директору ГКУК «КВУ». Директор проводит личный приём заявителей (по предварительной записи).

Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах.

3.4.4. Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

3.4.5. При обращении заявителей данный запрос регистрируется в Книге обращений в письменной форме. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 10 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

3.4.6. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.4.7. По результатам рассмотрения жалобы директор принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

3.4.8. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается.

3.4.9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4.10. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4.11. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

3.4.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.4.13. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

3.4.14. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц театра, в установленном порядке.

3.4.15. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которому подаётся сообщение, его место жительства или пребывания;
- б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;
- в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных кинозала, директор учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

3.5 Порядок подсчета количества потребителей государственной услуги

3.5.1 Численность посетителей (зрителей) в кинозалах (кинотеатрах) исчисляется путем пересчета посадочных мест, проданных билетов. При бесплатном показе кинофильмов в кинозале (кинотеатре) составляется Ведомость по учету зрителей (Приложение № 1), где посетители указывают ФИО и расписываются;

3.5.2 Численность на открытых площадках исчисляется путем расчета $2,75\text{м}^2 \cdot 1\text{человек}$. Площадные мероприятия находят отражения в СМИ. Для отчетности ответственным лицом пишется Отчет о проделанной работе (Приложение № 2) с приложением фото и видео материалов. Отчеты по Приложению № 1 и №2 сдаются Заведующему по прокату ГКУК «КВУ».

Ведомость по учету зрителей в ГКУК «КВУ»

Наименование мероприятия _____

Дата проведения мероприятия _____

Цель мероприятия _____

№ п/п	ФИО зрителей	Дата	Подпись
1			
2			
3			
4			

Должность ответственного за мероприятие _____ ФИО
(подпись)

Отчет о проделанной работе

Наименование мероприятия _____

Дата проведения мероприятия _____

Организатор(ы) _____

Цель _____

Расчет численности посетителей на открытых площадках _____

Кто произвел (Должность) _____ ФИО
(подпись)

