

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципального автономного учреждения «Дом кино» по предоставлению
муниципальной услуги «показ кинофильмов», «культурно-массовых мероприятий»

I. Общие положения

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге

Цели разработки административного регламента

Настоящий административный регламент по оказанию муниципальной услуги «показ кинофильмов» (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга).

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при организации показа кинофильмов, проведения культурно-массовых мероприятий.

Категории получателей муниципальной услуги

Получателями муниципальной услуги являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.2. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Информацию по вопросам предоставления услуги можно получить в муниципальном автономном учреждении «Дом кино».

Место нахождения, время работы, телефон и электронный адрес:

Кинотеатр «Дом кино»: 660049, г. Красноярск, пр. Мира, 88.

Специализированный детский кинотеатр «Мечта»: 660050, г. Красноярск, ул. Мичурина, 30.

Часы работы администрации кинотеатра:

понедельник - четверг: 09.00 - 18.00 часов, пятница: 09:00 – 17:00, обед: 13.00 - 13.48 часов;

суббота, воскресенье, дни государственных праздников — выходные дни.

Часы работы кассы кинотеатра:

«понедельник - воскресенье с 09.00 часов до 22.00, технические перерывы: два перерыва по 30 минут каждый в дневное и вечернее время. Точное время текущих технических перерывов размещается на информационной табличке непосредственно у кассы кинотеатра».

Телефоны администрации кинотеатра:

(391) 227 48 69 – директор;

(391) 227 29 70, 223 20 15 – отдел организации кинопроката и реализации проектов;

(391) 260 70 00, 227 26 37 – кассы.

Электронные адреса:

domkino@mailkrsk.ru, domkino.kras@gmail.com, info.krasmechta@gmail.com.

1.3. Получение информации по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется посредством:

- телефонной связи;
- публикации в средствах массовой информации;
- в главном управлении культуры администрации города Красноярска;
- на информационных стендах, плазменных панелях в фойе кинотеатров;

- в сети Internet – официальные сайты: <https://www.krasdomkino.ru/> <https://krasmechta.ru/>
- официальные группы в социальных сетях: vk.com/domkinokrsk, vk.com/krasmechta24, <https://max.ru/domkinokrsk>, https://max.ru/id2461007146_gos;
- официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях - bus.gov.ru;
- посредством личного обращения заявителя (его представителя).

1.4. Информацию об оказании муниципальной услуги предоставляют работники, участвующие в оказании услуги, на безвозмездной основе. Ознакомиться с информацией об оказании муниципальной услуги по проведению показа кинофильмов, проведению культурно-массовых мероприятий можно при личном или письменном обращении с заинтересованными лицами, а также с использованием средств телефонной связи, по электронной почте. Должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование, принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.5. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

1.6. Информирование заинтересованных лиц об оказании муниципальной услуги по электронной почте осуществляет руководство кинотеатра, участвующее в ее исполнении, не позднее 3 рабочих дней со дня получения сообщения.

1.7. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация заявителям о порядке оказания муниципальной услуги может предоставляться:

- непосредственно работниками кинотеатра;
- с использованием средств телефонной связи;
- путем размещения на информационных стендах, расположенных в помещениях кинотеатра «Дом кино» и детского кинотеатра «Мечта»;
- посредством размещения на официальных сайтах МАУ «Дом кино».

На информационных стендах, интернет-сайтах размещается информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- административный регламент;
- месторасположение, график (режим) работы МАУ «Дом кино», номера телефонов, адрес электронной почты, адреса и телефоны вышестоящих организаций.

1.8. На письменные обращения по вопросам предоставления услуги ответ излагается в простой, четкой и понятной форме и направляется в виде почтового отправления в адрес заявителя с указанием фамилии, имени и отчества, номера телефона исполнителя.

Срок ответа на письменное обращение не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого заявления, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения заявителя.

В случае, если обращение написано на иностранном языке, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода текста обращения на русский язык.

1.9. Информирование по телефону осуществляется ответственным специалистом. Специалист, ответивший на телефонный звонок, должен поприветствовать абонента, назвать наименование учреждения, представиться, назвав свою фамилию, имя отчество, должность. Во время разговора должностные лица должны произносить слова четко,

избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

При невозможности ответственного специалиста самостоятельно ответить на поставленный вопрос специалист сообщает заинтересованному лицу телефонный номер и данные лица, у которого можно получить необходимую информацию.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга «показ кинофильмов», «культурно-массовых мероприятий», включает в себя организацию кинопоказа (демонстрация кинофильмов) и проведение культурно-досуговых мероприятий.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга «показ кинофильмов» предоставляется муниципальным автономным учреждением «Дом кино», подведомственным учреждением главного управления культуры администрации города Красноярска.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги является отчет о проведении кинопоказов, культурно-массовых мероприятий, отчет может иметь любую форму (текстовый, финансовый и т.д.).

При оказании муниципальной услуги МАУ «Дом кино» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, коммерческими организациями.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги должно отвечать требованиям точности и своевременности. Предоставление услуги осуществляется в течение всего календарного года в соответствии с репертуарным планом. Срок исполнения предоставления муниципальной услуги определяется продолжительностью киносеанса, мероприятия и временем приобретения билета в кассе учреждения.

Муниципальная услуга предоставляется неоднократно.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Бюджетным кодексом Российской Федерации;
- Указом Президента РФ от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года»;
- Указом Президента РФ от 09.11.2022 № 809 «Об утверждении Основ государственной политики по сохранению и укреплению традиционных российских духовно-нравственных ценностей»;
- Указом Президента РФ от 15.05.2026 N 327 "О единых базовых мерах поддержки лиц, принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции, и других категорий лиц в субъектах Российской Федерации";
- Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 22.08.1996 г. № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (ред. от 04.08.2026);
- Федеральным законом от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 04.11.2021 № 1836 «Об утверждении порядка ведения единой федеральной автоматизированной информационной системы сведений о показах фильмов в кинозалах, в том числе состава включаемых в нее сведений и порядка предоставления информации, содержащейся в указанной информационной системе»;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2021 года №1338 «Об утверждении Правил оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг и признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 17 ноября 1994 года №1264 и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации (в ред. Постановления Правительства РФ от 26.07.2024 № 1011);
- приказом Министерства культуры РФ от 27 июня 2018 г. №1017 «Об утверждении Правил осуществления демонстраторами фильмов показа субтитрованных и тифлокомментированных полнометражных национальных фильмов, созданных в художественной или анимационной форме и Правил обеспечения условий доступности для инвалидов кинозалов, а также внесении изменения в Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ, утвержденный приказом Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800»;
- приказом Министерства культуры РФ от 1 июня 2021 г. №740 «Об утверждении формы билета как бланка строгой отчетности, который используется при проведении показа фильма в кинозале»;
- указ Губернатора Красноярского края от 25.10.2022 № 317-уг «О социально-экономических мерах поддержки лиц, принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции, и (или) лиц, выполняющих (выполнявших) задачи по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, и членов их семей»;
- постановлением администрации города Красноярска от 16.04.2003 г. № 168 «Об утверждении перечня услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, образовательными учреждениями дополнительного образования детей» с учетом изменений, внесенных постановлением администрации города Красноярска от 31.03.2014 г. № 173;
- постановлением администрации города Красноярска от 02.04.2014 г. № 178 «О порядке установления льгот отдельным категориям посетителей муниципальных учреждений культуры»;
- Уставом МАУ «Дом кино»;
- иными нормативно-правовыми актами.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги
Для получения муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- кинобилет установленного образца, оформленный на бланке строгой отчетности (БСО) или сформированный с применением контрольно-кассовой техники, содержащий обязательные реквизиты: наименование кинотеатра (организации);название кинофильма; дата и время начала сеанса; номер зрительного зала; номер ряда и занимаемого места; цена услуги (стоимость билета). Кассовый чек (фискальный чек) с двухмерным штриховым кодом (QR-кодом), сформированный онлайн-кассой в соответствии с требованиями Федерального закона № 54-ФЗ, в случаях, когда: кассовый чек заменяет собой кинобилет (содержит в теле чека все реквизиты фильма, зала, ряда и места);кассовый чек выдан в дополнение к типографскому бланку билета (в данном случае билет действителен только при предъявлении чека об оплате);

- электронный кинобилет, приобретенный дистанционным способом (через официальный сайт кинотеатра, стороннего агрегатора), предъявляемый на электронном носителе (экране смартфона, планшета) или в распечатанном виде. Электронный билет должен содержать: уникальный графический код (QR-код или штрихкод) для сканирования контрольно-пропускной системой кинотеатра; уникальный цифровой номер заказа (для возможности ручной проверки при сбое сканирующего оборудования); информацию о дате, времени сеанса, названии фильма, ряде и месте в зале;

- договор на оказание услуги для организованных групп зрителей с наименованием даты и времени проведения кинопоказа или мероприятия, их наименование, числа зрителей, дающий право на получение муниципальной услуги;

- пригласительный билет установленного образца, с указанием даты и времени начала сеанса, наименования кинофильма, номера ряда и занимаемого места, количества приглашенных лиц.

Для получения доступа к муниципальной услуге необходимо приобрести билет на конкретный сеанс или оформить заказ, заключив договор о проведении кинопоказа или мероприятия на возмездной основе.

В случае наличия у заявителя права на льготное получение муниципальной услуги заявитель обязан предоставить оригинал соответствующего документа, подтверждающий наличие указанного права.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в приеме документов являются:

Несоответствие предъявленных документов (кинобилетов, кассовых чеков, электронных билетов) установленным образцам и форматам кинотеатра;

Наличие на документах исправлений, подчисток, повреждений, не позволяющих однозначно считать обязательные реквизиты (дату, время сеанса, название фильма, номер зала, ряда или места);

Выявление признаков подделки документов;

Предъявление ранее погашенного кинобилета.

Погашение кинобилета — это процедура подтверждения факта использования билета и изменения его статуса в автоматизированной билетной системе кинотеатра на исключающие возможность повторного прохода по нему.

Погашение осуществляется сотрудником кинотеатра (контролером) в момент пропуска посетителя в зрительный зал одним из следующих способов:

в электронном виде — путем считывания (сканирования) уникального штрихового кода или QR-кода с бумажного или электронного носителя специальным техническим устройством, уникального цифрового номера заказа;

в физическом виде — путем надрыва бумажного билета (чека) либо отделения от него отрывного талона (контроля) в местах, где отсутствует техническая возможность электронного сканирования.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

В предоставлении муниципальной услуги «показ кинофильмов», «культурно-массовых мероприятий» может быть отказано в случае:

- отсутствия кинофильма (мероприятия) для осуществления кинопоказа;
- обращения заявителя за оказанием муниципальной услуги в неадекватном состоянии (алкогольное, наркотическое опьянение, агрессивное поведение)
- лицам в пачкающей, грязной одежде и (или) обуви, которая может загрязнить элементы интерьера, кресла зрительного зала или одежду других посетителей;
- лицам, имеющим резкий неприятный запах, который нарушает санитарно-гигиенические условия пребывания других зрителей в замкнутом пространстве зрительного зала.
- несоответствия возраста заявителя возрастному цензу, установленному прокатными документами на кинофильм;
- попытки проноса крупногабаритных вещей (дорожные чемоданы, большие туристические рюкзаки, коробки и т.д.), которые невозможно свободно разместить в зоне своего зрительского места, создающие помехи для передвижения других посетителей или препятствующие эвакуации;
- отсутствия билета на киносеанс, мероприятие;
- возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе отсутствие электро- или теплоснабжения в кинозале, потоп, пожар;
- принятия на федеральном уровне, на уровне субъекта Российской Федерации или на муниципальном уровне нормативного правового акта, отменяющего предоставление муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Потребитель муниципальной услуги может обжаловать в вышестоящий орган – главное управление культуры администрации города Красноярска.

2.9. Требования к предоставлению муниципальной услуги

Муниципальная услуга осуществляется как на платной, так и на безвозмездной основах (при установлении льгот отдельным категориям заявителей, наличии пригласительного билета).

В случае принятия нормативных правовых актов органов государственной власти или органов местного самоуправления по вопросам предоставления льгот, преимуществ или особого порядка обслуживания отдельных категорий получателей муниципальной услуги, учреждение руководствуется и применяет такие акты в работе непосредственно с даты вступления их в силу, в том числе в случаях, если указанные положения или категории граждан на момент обращения еще не внесены в текст настоящего Административного регламента.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Центральный вход в кинотеатр должен быть оборудован вывеской с указанием адреса.

Рабочие места сотрудников, осуществляющих информирование населения об оказании муниципальной услуги, оборудуются:

- рабочими столами и стульями;
- телефонной связью;
- репертуарным планом.

Требования к учреждениям, на базе которых осуществляется показ кинофильмов:

- температура воздуха в кинозале должна быть не ниже +18 и не выше + 30 градусов по шкале Цельсия;
- между сеансами в кинозале должна быть организована сухая уборка;
- фойе здания должно быть оборудовано местами для ожидания, не менее чем 20 сидячими местами;
- персонал обязан отвечать на все вопросы кинозрителей по существу, либо указать на тех сотрудников, которые могли бы помочь обратившемуся в его вопросе;
- место предоставления муниципальной услуги должно быть оборудовано доступными местами общего пользования (туалеты) и хранения верхней одежды посетителей (гардероб);

- помещение, в котором проводится кинопоказ — зрительный зал, должно быть обеспечено мусорными корзинами из расчета не менее одной корзины около каждого выхода из зала;

- обеспечение доступности кинопоказа для лиц с ограниченными возможностями здоровья: на базе кинотеатров МАУ «Дом кино» обеспечиваются условия доступности кинозалов и кинопоказа для инвалидов. При демонстрации фильмов содержащих тифлокомментарий или субтитры, учреждение безвозмездно предоставляет инвалидам по слуху и (или) зрению специальное высокотехнологичное оборудование для тифлокомментирования и (или) индивидуального субтитрирования. Предоставление оборудования (специальных наушников для тифлокомментирования, мобильных дисплеев или устройств для считывания субтитров) осуществляется сотрудниками кинотеатра по устному запросу посетителя перед началом сеанса без взимания дополнительной платы. Информация о наличии таких сеансов и доступного оборудования в обязательном порядке размещается на официальном сайте учреждения и на информационных стендах в фойе.

- обязательно наличие медицинской аптечки пригодной к использованию для оказания доврачебной помощи кинозрителям, в соответствии с требованиями Приказа Минздрава России от 24.05.2024 № 262н «Об утверждении требований к комплектации медицинскими изделиями аптечки для оказания первой помощи пострадавшим»;

- в зимнее время все подходы к зданию и выходы из него должны быть очищены от снега и льда;

- в кинотеатре может быть организован пункт питания (буфет, бар, торговые автоматы по продаже горячих и прохладительных напитков, снековой продукции), в котором должны соблюдаться все санитарно-гигиенические нормы;

- при проведении кинопоказов обязательно наличие не менее двух сотрудников, следящих за соблюдением общественного порядка, незамедлительно реагирующих на обращения кинозрителей, связанные с нарушением иными участниками общественного порядка, и обеспечивающих прекращение данных нарушений;

- в здании и помещениях, в которых проводятся показы кинофильмов, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры;

- в помещениях, в которых проводятся показы кинофильмов, на путях эвакуации не должны устанавливаться турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу;

- должны быть обеспечены свободные пути эвакуации, обеспечивающие быструю эвакуацию посетителей;

- в здании и помещении, осуществляющим показ кинофильмов проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными, на видном месте должны быть расположены схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Основным показателем качества и доступности муниципальной услуги является оказание услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

Оценка качества и доступности муниципальной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

- степень информированности заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

- возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством телефонной связи, в форме электронного документооборота с использованием государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, определенным настоящим Административным регламентом.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- размещение рекламы о кинофильме, продолжительности рекламно-информационного блока;

- продажа билетов на кинофильм, мероприятие;
- подготовка к просмотру кинофильма, мероприятия;
- просмотр кинофильма, мероприятия;
- окончание просмотра кинофильма, мероприятия.

3.2. Размещение рекламы о кинофильме, мероприятии.

Юридическим фактом начала административной процедуры является заключение соглашения о публичном показе аудиовизуального произведения между учреждением, предоставляющим муниципальную услугу и кинодистрибьютором.

Должностным лицом, ответственным за исполнение данной административной процедуры, является специалист, ответственный за организацию в учреждении работы с кинодистрибьюторами.

Размещение рекламы о кинофильме должно содержать название кинофильма, дату, время кинопоказа, возрастные ограничения, стоимость входного билета на кинопоказ. Размещение рекламных материалов производится не позднее, чем за 3 дня до начала показа кинофильма. Максимальный срок исполнения – 1 день.

3.3. Продажа билетов на кинофильм, мероприятие.

Юридическим фактом начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в кассу учреждения с целью покупки билета на кинофильм либо совершение аналогичных действий через дистанционные каналы продаж (официальный сайт учреждения, мобильное приложение, терминалы самообслуживания).

Должностным лицом, ответственным за выполнение настоящей процедуры, является билетный кассир (при покупке в кассе) либо автоматизированная билетная система (при покупке дистанционным способом).

В случае отсутствия причин, перечисленных в пункте 2.8 настоящего Регламента, осуществляется продажа входного документа на киносеанс заявителю.

В случае наличия причин, перечисленных в пункте 2.8 настоящего Регламента, кассир билетный отказывает в приобретении билета на киносеанс с устным объяснением причины отказа заявителю.

Максимальный срок исполнения процедуры при личном обращении в кассу — 5 минут.

В случае обращения заявителя по вопросу коллективного посещения кинофильма основанием для начала административного действия является заключение договора на коллективное посещение кинофильма с последующей проверкой факта оплаты по договору.

Юридическим фактом окончания административной процедуры является выдача (направление в электронном виде) входного документа заявителю.

Билеты, в том числе по программе «Пушкинская карта», можно приобрести не позднее 30 минут с момента начала сеанса.

Билеты по программе «Пушкинская карта» можно приобрести только онлайн, в кассе кинотеатра их приобрести нельзя.

3.4 Возврат билета на кинофильм, мероприятие.

Посетитель имеет право в любое время до начала киносеанса отказаться от просмотра и вернуть приобретенный билет с возмещением его полной стоимости.

После наступления времени начала киносеанса, указанного в кинобилете, возврат денежных средств по инициативе Посетителя (в том числе в случае опоздания, непосещения по личным причинам) не производится. В данном случае отказ от услуги заявляется Посетителем после начала её исполнения, и сумма денежных средств, уплаченная за билет, удерживается Кинотеатром в полном объеме в качестве возмещения фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по обеспечению посадочного места на данный сеанс.

3.5. Подготовка к просмотру кинофильма

Юридическим фактом начала административной процедуры является предоставление заявителем входного документа (кинобилета, кассового чека, заменяющего билет, или электронного билета на экране мобильного устройства / в распечатанном виде) контролеру кинотеатра на входе в зрительный зал.

Должностным лицом, ответственным за выполнение настоящей административной процедуры, является контролер кинотеатра.

В ходе выполнения административной процедуры контролер кинотеатра осуществляет следующие действия:

- Визуально оценивает наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8 настоящего Регламента (включая проверку соответствия внешнего вида санитарно-гигиеническим нормам, отсутствие признаков опьянения, запрещенных к проносу предметов и веществ).

- Проверяет соответствие возраста заявителя установленному на фильм возрастному цензу в соответствии с Федеральным законом № 436-ФЗ. На фильмы с маркировкой «16+» и «18+» допуск лиц младше указанного возраста строго запрещен. Присутствие, согласие или требование родителей (законных представителей) не являются основанием для допуска несовершеннолетних на сеансы «16+» и «18+». Сопровождение совершеннолетнего лица (родителя) допускается только на киносеансы с маркировкой "12+" для детей, достигших возраста 6 лет».

- Производит процедуру погашения входного документа способами, зафиксированными в пункте 2.7 настоящего Регламента:

- в электронном виде — путем бесконтактного считывания (сканирования) уникального штрихового кода или QR-кода с бумажного или электронного носителя специальным техническим устройством;

- в ручном режиме — по уникальному цифровому номеру заказа в автоматизированной билетной системе (в случае невозможности считывания QR-кода из-за повреждения носителя или технических сбоев);

- в физическом виде — путем надрыва бумажного билета (чека) либо отделения отрывного талона в местах, где отсутствует техническая возможность электронного сканирования.

В случае выявления оснований, препятствующих просмотру кинофильма (п. 2.8 настоящего Регламента), либо при предъявлении недействительного или ранее погашенного билета, контролер отказывает заявителю в получении муниципальной услуги.

Юридическим фактом исполнения административной процедуры является допуск заявителя в зрительный зал для просмотра кинофильма, мероприятия.

3.6. Просмотр кинофильма, посещение мероприятия.

Юридическим фактом начала административной процедуры является наступление планового времени начала киносеанса, мероприятия.

Должностными лицами, ответственными за выполнение настоящего действия, является оператор пульта управления киноустановкой, администратор кинотеатра.

В течение показа кинофильма лицо, ответственное за исполнение Правил посещения кинотеатра (контролер кинотеатра), находится в кинозале для проведения контроля Правил посещения кинотеатра и оказания помощи посетителям в разрешении вопросов, могущих возникнуть в процессе просмотра кинофильма, проведения мероприятия.

Максимальный срок исполнения административной процедуры определяется продолжительностью киносеанса, мероприятия.

Юридическим фактом исполнения административной процедуры является просмотр кинофильма, мероприятия заявителем.

3.7. Окончание просмотра кинофильма

Юридическим фактом начала административной процедуры является окончание просмотра кинофильма заявителем.

Ответственными лицами за проведение данной административной процедуры являются контролер и администратор кинотеатра.

После окончания киносеанса заявитель покидает кинозал, соблюдая Правила посещения кинотеатра.

Максимальный срок исполнения административной процедуры – 5-7 минут.

Юридическим фактом исполнения административной процедуры является проведение кинопоказа, мероприятия в назначенный срок.

IV. Порядок и формы контроля над исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений, осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы главного управления культуры администрации города Красноярск. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления обращений физических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов.

4.2. Персональная ответственность специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Пользователи услуги могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действиях, нарушении сроков выполнения услуги, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламент, Правил посещения кинотеатра лично, по телефону и по электронной почте учреждения.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, на имя руководителя главного управления культуры администрации города Красноярск, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу — МАУ «Дом кино». Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган — главное управление культуры администрации города Красноярск.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации города Красноярск, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, устанавливаются муниципальными правовыми актами.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего (специалиста), решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), сведения о месте жительства заявителя — физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя — юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть отправлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего (специалиста);
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего (специалиста). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствия сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества, почтового адреса места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.