

УТВЕРЖДАЮ:

директор

МБУК «Калужский театр кукол»


А.В.Соколов

«15» октября 2020 года

П О Л О Ж Е Н И Е
о предоставлении платных услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Калужский театр кукол»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила регулируют порядок предоставления платных услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Калужский театр кукол» (далее по тексту - Театр)

1.2. Театр – учреждение культуры, осуществляющее профессиональную театральную деятельность в целях удовлетворения и формирования духовных потребностей зрителей в сценическом искусстве путем оказания зрителям следующих театральных услуг: создание и показ театральных постановок, других произведений театрального искусства на стационарной площадке, гастролях и выездах, организация фестивалей, конкурсов, других мероприятий художественно - творческого характера.

1.3. Перечень нормативно-правовых актов.

Театр руководствуется в своей деятельности Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными правовыми актами федеральных органов, Уставом Калужской области, законами Калужской области, постановлениями Законодательного собрания Калужской области, постановлениями и распоряжениями Губернатора Калужской области, постановлениями Правительства Калужской области, правовыми актами органа государственной власти Калужской области, осуществляющего управление в сфере культуры, Уставом муниципального образования «Город Калуга», правовыми актами Городской Думы города Калуги, правовыми актами Главы городского самоуправления города Калуги, иными правовыми актами муниципального образования «Город Калуга», Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Калужский театр кукол».

2. Условия предоставления платных услуг.

2.1. Получателями платных услуг Театра могут быть физические лица, юридические лица всех организационно-правовых форм.

2.2. Получатели платных услуг Театра имеют право:

- право свободного выбора оказываемых Театром платных услуг в соответствии со своими потребностями и интересами;
- право на получение необходимой и достоверной информации о перечне оказываемых Театром услуг и формах их предоставления, а также о режиме работы Театра, оказываемых им услугах, существенных изменениях в его деятельности в порядке, установленными настоящими правилами.
- получение платных услуг в области театрального искусства надлежащего качества, а также дополнительных услуг в порядке, установленном настоящими правилами.

2.3. Получатели платных услуг Театра обязаны:

- соблюдать санитарные, противопожарные правила, бережно относиться к имуществу Театра;
- при проведении мероприятия в здании Театра не заходить на сцену, в технические помещения, служебные помещения, а также иные помещения, оборудованные табличками «Вход зрителям запрещен», «Служебное помещение», «Только для персонала»;
- не активировать кнопки пожарного оповещения без необходимости и не открывать щитки освещения;
- при проведении мероприятия в здании Театра в случае обнаружения возгорания, задымления, оставленных без присмотра предметов, кражах личного имущества, других противоправных действиях, необходимости оказания медицинской помощи сообщить о происшедшем администратору.

2.4. Требования к местам предоставления услуги:

2.4.1. Театр размещается в специально предназначенном здании, доступном для населения, возле здания Театра имеется парковка для автомобилей.

2.4.2. В состав помещений для предоставления услуги входят:

- зрительный зал;
- фойе;
- билетная касса;
- гардероб для верхней одежды получателей услуги, соответствующий вместимости зрительного зала;
- санузел.

2.4.3. Зрительный зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений креслами (сидениями) для зрителей, соединенными в рядах между собой, и прикрепленными к полу.

2.4.4. В билетной кассе размещены репертуарные афиши на текущий и следующий месяцы.

2.4.5. Уборка помещений Театра производится ежедневно, в том числе санузлов – по мере загрязнения. У входа в здание Театра установлены урны.

2.4.6. В Театре установлен круглосуточный режим охраны.

3. Порядок предоставления платных услуг, порядок определения цены.

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) разъяснение заявителю порядка предоставления услуги по предоставлению театрального обслуживания (при обращении по телефону либо при личном обращении);
- 2) продажа театрального билета посредством наличного или безналичного расчета;
- 3) приход заявителя в Театр в соответствии с точной датой и временем, указанным на билете;
- 4) встреча получателя услуги администратором Театра;
- 5) обслуживание в гардеробе;
- 6) препровождение получателя услуги в зрительный зал, проверка билета сотрудниками контрольной службы Театра;
- 7) просмотр спектакля и/или участие в иных мероприятиях.

3.2. Информацию о месте нахождения и графике работы МБУК «Калужский театр кукол», а также об условиях и порядке предоставления услуги по предоставлению театрального обслуживания можно получить по телефонам МБУК «Калужский театр кукол», а также при личной явке по адресу: г. Калуга, ул. Кирова, 48.

Информация размещается на информационных стендах в билетной кассе Театра.

На информационных стендах содержится следующая информация:

- 1) график (режим) работы, номер телефона службы зрителя Театра;
- 2) репертуарный план показа спектаклей на текущий месяц (с указанием названия спектакля, даты и времени его показа).

Информацию по предоставлению Театром платных услуг возможно получить так же в средствах массовой информации.

3.3. Консультации по процедуре получения платной услуги по предоставлению театрального обслуживания предоставляются непосредственно в помещении МБУК «Калужский театр кукол», а также по телефону работником билетной кассы Театра, заместителем директора по работе со зрителями, администратором Театра.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- 1) о местонахождении Театра кукол;
- 2) о названиях спектаклей и/или иных мероприятий текущего репертуара, прокат которых осуществляется в данный период;
- 3) о наличии либо отсутствии билетов;
- 4) о дате и времени мероприятий;

- 5) о стоимости билета;
- 6) об актерском составе спектаклей;
- 7) о продолжительности спектакля по времени, количестве антрактов в нем;
- 8) о кратком содержании спектакля;
- 9) для какого возраста рекомендовано мероприятие;
- 10) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, должностные лица, участвующие в предоставлении платной услуги, подробно и в корректной форме информируют граждан об условиях и порядке получения услуги.

3.4. Сведения о месте нахождения и номерах телефонов МБУК «Калужский театр кукол».

Адрес Театра: 248600 г. Калуга, ул. Кирова, 48

Телефон службы зрителя 56-39-47

Телефон (факс) директора Театра: 56-31-14

Электронная почта Театра: kaluga_kukla@mail.ru

3.5. Администраторы Театра осуществляют прием заявок на предоставление платной услуги, как от физических лиц, так и от представителей учреждений и организаций на выполнение коллективных заявок.

3.6. Для получения услуги по предоставлению театрального обслуживания граждане осуществляют покупку театрального билета. Покупка билета может производиться:

- путем личного обращения в билетную кассу Театра с указанием названия спектакля и даты его показа.
- посредством телефонной связи заявитель может забронировать желаемые места на спектакль с условием выкупа билетов за 2 дня до начала спектакля.

3.7. Продажа театрального билета на спектакль может производиться при личном, письменном или телефонном обращении. При получении билета заявителю необходимо не отходя от кассы еще раз проверить соответствие названия спектакля, даты и времени его показа, стоимость билета.

3.8. Действительными считаются театральные билеты, приобретенные в кассе Театра либо у лиц, уполномоченных на распространение театральных билетов. За билеты, купленные у посторонних лиц, администрация Театра ответственности не несет.

3.9. Билетная касса Театра работает со вторника по пятницу с 10.00 до 17.00, в субботу и в воскресенье с 10.00 до 15.00. Выходной день - понедельник.

Организованная продажа билетов начинается не позднее, чем за 30 календарных дней до проведения спектаклей и представлений в кассе Театра.

3.10. Показ спектаклей, представлений осуществляется в дневное и вечернее время в соответствии с репертуарным планом Театра. Продолжительность детских спектаклей не может превышать 1,5 часа.

3.11. Доступ зрителей, имеющих на руках билет, абонемент или иной документ, дающий право доступа на спектакль, в здание Театра разрешается за 20 минут до начала спектакля, в зрительный зал — за 10 минут до начала спектакля.

3.12. При посещении Театра получателями услуги администратор Театра организуют их встречу с указанием мест размещения гардероба и зрительного зала.

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

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

3.15. Основанием для отказа гражданину в предоставлении услуги по предоставлению театрального обслуживания является:

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

3.16. Основанием для приостановления предоставления услуги является:

- 1) акты органов государственной власти, контрольных, ревизионных органов;
- 2) ухудшение санитарно-эпидемиологической ситуации в регионе;
- 3) иные форс-мажорные обстоятельства.

В указанных случаях купленные билеты на спектакли подлежат сдаче в билетной кассе Театра с возвращением их полной стоимости. В случаях отмены спектакля, либо переноса даты показа спектакля, либо изменения времени начала показа спектакля – по усмотрению получателя услуги - также возможен возврат купленных на спектакли билетов (с возвращением их полной стоимости).

3.17. В случае отказа в предоставлении платной услуги должностное лицо разъясняет причины отказа и порядок предоставления услуги. При личной явке заявителя причины отказа могут быть сообщены в устной форме (по требованию заявителя - в письменной форме).

3.18. Оплата оказываемых в соответствии с настоящими правилами платных услуг Театра производится получателями услуг Театра внесением наличных денежных средств или перечислением денежных средств на счет Театра в размерах, в сроки и порядке, предусмотренных заключенным с получателями услуг Театра Договором на оказание услуг и дополнительными соглашениями к нему.

3.19. Цены (тарифы) на платные услуги устанавливаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Цены на билеты утверждаются приказом директора Театра.

4. Учет, отчётность и формы контроля за предоставлением платной услуги.

4.1. Кассовый чек на оказания платной услуги является бланком строгой отчетности.

4.2. На билете прописано полное наименование Театра, название организации – учредителя, проставлена дата, время начала, ряд и место, название мероприятия и его цена. При входе в зрительный зал часть билета с надписью «контроль» отрывается. Другая его часть, содержащая информацию о предоставлении услуги, возвращается зрителю.

4.3. При проведении мероприятия на выездной площадке с принимающей стороной заключается Договор о предоставлении платной услуги и акт о проделанной работе. В договоре определяются условия и обязанности каждой из сторон на предоставление (получение) услуги. Договор и акт подписываются обеими сторонами – представителями Театра и принимающей стороны.

4.5. Перед началом администратор ответственный за проведение выездного мероприятия передает принимающей стороне билеты на сумму, указанную в договоре. Выручка, полученная за оказания платных услуг, сдается в бухгалтерию Театра в полном объеме.

4.6. По окончании каждого месяца в бухгалтерию Театра сдается отчёт, в котором указываются:

- название мероприятия, сыгранного в отчетный период;
- цена билета;
- сумма выручки от проката каждого мероприятия;
- место проведения мероприятия (стационар, выезд).

4.7. Контроль за оказанием платной услуги, оказываемой МБУК «Калужский театр кукол» осуществляет Учредитель. Функции и полномочия учредителя осуществляет Городская Управа города Калуги. Театр подведомствен структурному подразделению Городской Управы города Калуги – управлению культуры города Калуги.

4.8. Контроль за полнотой и качеством предоставления платной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги.

Мероприятия по контролю за предоставлением платной услуги проводятся в форме плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий Управления культуры на текущий год.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Управление культуры заявлений с жалобами на нарушение прав и законных интересов получателей платной услуги, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

4.9. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

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

5.1. Получатели платной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления услуги, действий (бездействия) должностных лиц в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

Получатели услуги могут обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

5.2. Жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальной услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

5.3. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо начальником Управления культуры в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

5.4. Получатели услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

5.5. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.6. При рассмотрении жалобы должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя.

По результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7. Ответ заявителю на жалобу не дается в следующих случаях:

- в письменной жалобе содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;
- в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст жалобы и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению;

- в жалобе содержится вопрос, на который ему ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о причине отказа.

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