

Приложение № 2  
к приказу от 14.06.2016 г. № 69-о  
«Об утверждении правил продажи,  
возврата билетов и оказания услуг  
муниципальным автономным учреждением  
культуры городского округа Краснотурьинск  
«Краснотурьинский театр кукол»

Директор



УТВЕРЖДАЮ:

Л.С.Мокрушина

2016г.

**Правила оказания услуг муниципальным автономным учреждением  
культуры городского округа Краснотурьинск  
«Краснотурьинский театр кукол»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» (далее – Правила) регулируют порядок оказания услуг и пользования услугами муниципального автономного учреждения городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» (далее по тексту - Театр) получателями услуг (далее по тексту - зрителями) и разработаны в соответствии с стандартами качества предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ) в области театрального искусства, утвержденных приказом муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» от 25.01.2016 № 5-О «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)».

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: по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) на стационарной площадке, гастролях и выездах, организация фестивалей, конкурсов, других мероприятий художественно - творческого характера с учетом потребностей населения в сценическом искусстве.

1.3. Репертуар Театра как совокупность кукольных, драматических, музыкальных и других произведений, исполняемых в Театре, утверждается директором Театра на каждый театральный сезон. Длительность спектаклей и других произведений театрального искусства в виде публичных представлений определяется Театром самостоятельно в соответствии с репертуарным планом.

**2. Права и обязанности зрителей**

2.1. Зрителями могут быть граждане любого возраста, вне зависимости от пола,

## 2.2. Зрители имеют право:

- свободного выбора спектаклей в соответствии со своими потребностями и интересами и доступа в Театр в порядке, установленными настоящими правилами;
- на получение необходимой и достоверной информации о перечне оказываемых Театром услуг и формах их предоставления, а также о режиме работы Театра, его услугах, существенных изменениях в его деятельности в порядке, установленном настоящими правилами.
- на получение информации о репертуаре Театра, тематике спектаклей и представлений, ограничениях по возрасту для детей при их просмотре, изменениях в репертуаре Театра, переносе спектаклей и представлений в порядке, установленном настоящими правилами;
- на посещение спектаклей и представлений Театра с детьми в порядке, установленном настоящими правилами;
- на пользование услугами буфета до начала мероприятия, во время антракта и после окончания мероприятия;
- на получение услуг в области обслуживания надлежащего качества.

## 2.3. Зрители обязаны:

- приобрести билет или иной документ, дающий право прохода в зрительный зал. Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет и сохранять его до окончания мероприятия;
- предъявить билет или иной документ, дающий право прохода в зрительный зал, контролеру-билетеру;
- перед началом мероприятия сдать в гардероб Театра верхнюю одежду, сумки, пакеты, рюкзаки, свертки и другие крупногабаритные вещи. Театр не отвечает за утрату денег и иных ценностей, оставленных Зрителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой. Вход в зрительный зал в верхней одежде и головных уборах не допускается, а также не разрешается вносить в зал верхнюю одежду;
- занять место в зрительном зале в соответствии со своим билетом, при возникновении спорных ситуаций следует обратиться к контролеру-билетеру;
- 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;
- во время спектакля, представления не мешать разговорами, шумом другим зрителям, не прерывать выступления актеров, не проносить в зрительный зал мороженное и пачкающие кресла предметы, не пользоваться сотовой связью;
- соблюдать, санитарные, противопожарные правила, бережно относиться к имуществу Театра, при обнаружении поломок и неисправности оборудования сообщить об этом администратору или контролеру-билетеру;
- в случае обнаружения возгорания, задымления, оставленных без присмотра предметов, кражах личного имущества, других противоправных действиях, необходимости оказания медицинской помощи сообщить о происшедшем администратору или контролеру-билетеру;

- при возникновении чрезвычайных ситуаций после установленного сигнала или объявления администратора или контролера-билетера организованно без создания паники покинуть опасную зону, получить сданную в гардероб одежду и вещи;
- при террористических актах соблюдать спокойствие, не оказывать активного сопротивления, следовать указаниям администратора или контролера билетера, при необходимости покинуть здание Театра в порядке эвакуации.

### **3. Порядок пользования услугами муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»**

- 3.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета. Один билет дает право посещения театра одному человеку.
- 3.2. Приобретая билет на представления Театра, зритель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Театра.
- 3.3. Необходимо учитывать возрастные рекомендации к спектаклям Театра.
- 3.4. Время начала спектакля указано на билете. Зрители обязаны своевременно, до начала спектакля прибыть в Театр. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу спектакля.
- 3.5. При входе в Театр по требованию сотрудников Театра, Зрители обязаны предоставить к досмотру вносимые в Театр сумки, пакеты, рюкзаки, свертки, с целью выявления запрещенных к проносу в здание Театра предметов. В случае нежелания Зрителя пройти контроль, администрация театра имеет право отказать ему в посещении Театра.
- 3.6. В целях безопасности зрителей в помещения театра запрещено проносить оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества, алкогольные напитки, чемоданы, крупные свертки и сумки, животных, запрещается находиться в пачкающей одежде, или с предметами, которые могут испачкать других зрителей.
- 3.7. Лицам в состоянии алкогольного и наркотического опьянения в посещении Театра будет отказано.
- 3.8. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ. В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере. В случае утери жетона или пропажи личных вещей Зрителю необходимо обратиться к дежурному администратору театра.
- 3.9. До начала мероприятий, в антракте и после окончания спектаклей в театре работает буфет. Вход в зрительный зал с продуктами и напитками не допускается.
- 3.10. Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в здании театра категорически запрещено.
- 3.11. Вход зрителей в Театр и работа обслуживающего персонала начинается не позднее чем за 45 (сорок пять) минут до начала мероприятия. Вход в зрительный

зал осуществляется после первого звонка, прекращается после третьего звонка. Вход в зрительный зал начинается по приглашению дежурного администратора.

3.12. После второго звонка зритель обязан перевести устройства мобильной связи в бесшумный режим работы, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.

3.13. После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению дежурного администратора и в его сопровождении на специально отведенные места. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от театра предоставления места, обозначенного в билете.

3.14. Услуги для людей с ограниченными возможностями.

3.14.1. Театр оснащен специальным оборудованием для посещения людьми с ограниченными физическими возможностями (пандусы).

3.14.2. При приобретении билета для Зрителя с ограниченными физическими возможностями Зритель должен сообщить об этом кассиру.

3.14.3. С целью комфортного размещения лицам с ограниченными функциями передвижения предоставляются специально отведенные 4 (четыре) места. При покупке ими билета в театр для организации размещения на специально отведенных местах вышеуказанные лица или их представители за 3 (три) дня до начала должны предупредить о своем посещении Театра по телефону: 8(34384) 3-47-40 или 89521488621 по будним дням (кроме выходного - понедельника) с 09.00 до 16.00, в выходные дни (суббота, воскресенье) с 09.00 до 14.00.

3.14.4. В день спектакля (мероприятия) дежурный администратор за час до начала спектакля (мероприятия) встретит гостей, нуждающихся в безбарьерном проходе в удобной и комфортной зоне Театра, поможет беспрепятственно преодолеть вход в зрительный зал.

3.15. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля, кроме случаев постановочного решения о перемещении зрителей.

3.16. Запрещается заходить за установленные ограждения, открывать окна, сидеть и стоять в проходах и на лестницах в зрительских залах, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти.

3.17. В соответствии с Федеральным законом №5351-19 от 09.07.1993 (в ред. Федеральных законов от 19.07.1995 №110-ФЗ, от 20.07.2004 г. №72-ФЗ) и ст.№1270 п.1 ч.4 ГК РФ спектакли (концерты и иные мероприятия) Театра являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля без разрешения администрации Театра.

3.18. Распитие спиртных и спиртосодержащих напитков при проведении детских мероприятий в Театре категорически запрещено.

3.19. Сотрудники Театра вправе документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны Зрителей. Зрители, нарушающие данные правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности, могут быть удалены сотрудниками театра с территории Театра. В зависимости от характера правонарушения Администрация Театра может ограничиться

*предупреждением или передать нарушителя в полицию для принятия соответствующих мер воздействия.*

#### **4. Порядок оказания услуги муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»**

4.1. Предоставление услуги муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» осуществляется на платной основе.

4.2. Театральные услуги предоставляется в период театрального сезона (согласно плану Театра) не менее шести дней в неделю на стационарной площадке и (или) на выезде, как в черте городского округа Краснотурьинск, так и за его пределами: взрослому населению - в дневное и вечернее время, детям - в дневное время.

На площадках городского округа Краснотурьинск и городах Свердловской области - театральные услуги проводятся по согласованию с Заказчиком.

4.3. Бесплатные услуги предоставляются населению городского округа Краснотурьинск в соответствии с муниципальным заданием.

4.4. Дата и время начала мероприятия должны быть объявлены Театром не позднее 7 дней до начала мероприятия. Продажа билетов должна начинаться не позднее 7 дней до начала мероприятия.

4.5. Доступ в здание Театра должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала мероприятия.

4.6. Мероприятие должно начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление.

4.7. Продолжительность мероприятия определяется авторским замыслом создателей.

4.8. Время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами.

4.9. Продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов, продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать пятидесяти минут.

4.10. После окончания спектакля Театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

4.11. Вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта

4.12. Театральный сезон Театра открывается, как правило, в октябре, закрывается в августе календарного года.

4.13. Начало театрального сезона может переноситься Театром не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению Управления культуры.

4.14. Потребителю может быть отказано в получении услуги в следующих случаях:

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые Театр закрыт для

посетителей;

- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник Театра, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

4.15. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению Театра не допускаются.

4.16. Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведен при наполняемости зала не менее 20 зрителей.

4.17. Замена спектакля или отмена спектакля допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

## **5. Информационное обеспечение потребителей услуги муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»**

5.1. Театр обязан своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

5.2. Информация о проводимых мероприятиях Театром в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти (для муниципальной услуги);

- наименование учреждения, предоставляющего услугу;

- о дате, времени начала мероприятия;

- телефон для справок и консультаций.

5.3. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

5.4. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы Театра или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия (за исключением форс-мажорных ситуаций).

5.5. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- через интернет-сайт Театра;

- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) Театра, на вывеске у входа в здание (помещение) Театра;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

- по телефону;

- при личном посещении Театра.

5.6. На Интернет-сайте Театра размещается следующая информация:

- полное наименование Театра, почтовый и электронный адреса;

- место нахождения и маршрут проезда к зданию, где размещается Театр;

- режим работы театральных касс (изменения в режиме работы Театра);

- фамилия, имя, отчество руководителя Театра, его заместителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов директора, его заместителей);
- стандарт оказания муниципальной услуги;
- перечень оказываемых Театром услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- афиша и репертуарный план проводимых мероприятий;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц Театра.

5.7. На информационных стендах в здании (помещении) Театра размещается следующая информация:

- полное наименование Театра, почтовый и электронный адреса;
- режим работы театральных касс;
- фамилия, имя, отчество директора, его заместителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов директора, его заместителей, руководителей структурных подразделений);
- стандарт оказания муниципальных услуг;
- перечень оказываемых Театром услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- афиша и репертуарный план проводимых мероприятий;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц Театра.

5.8. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

5.9. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация: о Театре, его фондах, ресурсах, об услугах Театра, контактная информация, режим работы Театра, о проводимых мероприятиях.

5.10. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация: о Театре, его фондах, ресурсах, об услугах Театра, контактная информация, режим работы Театра, о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

5.11. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте Театра: <http://krasnoturinsk-theatr.ru/>. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

5.12. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Театра двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Театра, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

5.13. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного администратора при непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты,

непосредственно взаимодействующие с посетителями Театра, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица Театра должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

5.14. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан (доступная среда).

5.15. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к дежурному администратору, главному администратору, заместителю директора по общим вопросам, директору театра или позвонить по телефону 8(34384) 3-47-40, 8(34384) 3-16-92.

## **6. Порядок рассмотрения обращений и претензий**

6.1. Обращения и претензии зрителей могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, телефон - 8(34384) 3-16-92, 3-47-40 Факс: : (34384) 6-01-42, Email: [mlstk@mail.ru](mailto:mlstk@mail.ru)), а также в виде устных и письменных обращений в администрацию Театра, в виде записей в Книге жалоб и предложений.

6.2. Претензии и обращения подлежат рассмотрению Администрацией Театра в течение 30 календарных дней с момента их надлежащего оформления в установленном законодательством порядке. Информация о принятии решения по конкретному заявлению получателя услуг направляется на его почтовый адрес.

6.3. Зрители могут подать жалобу в муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» или обжаловать в суд действия должностного лица Театра, ущемляющего его права, в соответствии Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц Театра представлен в разделе 5 Административного регламента по предоставлению муниципальным органом «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий», расположенном на сайте Театра в разделе «О Театре» - Учредительные документы, утвержденном приказом по МО «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» от 26.04.2016г. №28/1-о « Об утверждении административных регламентов муниципальных услуг, оказываемых в электронном виде, в новой редакции».



**С приказом от 14.06.2016 г. № 69-о «Об утверждении правил продажи, возврата билетов и оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» ОЗНАКОМЛЕНЫ:**

---

Дата

подпись

расшифровка