Утверждено
приказом БУК ВО «Вологодский
областной ТЮЗ»
№ _____ от _____

**Правила предоставления услуг
бюджетным учреждением культуры Вологодской области
«Вологодский областной театр юного зрителя»**

1. Общие положения

1.1. Услуги предоставляются бюджетным учреждением культуры Вологодской области «Вологодский областной театр юного зрителя» (далее «Учреждение»), в отношении которого функции и полномочия Учредителя осуществляет Департамент культуры и туризма Вологодской области.

1.2. Руководителем Учреждения утверждается и поддерживается в актуальном состоянии перечень платных услуг и прейскурант цен Учреждения.

1.3. Получателями услуг являются юридические и физические лица без ограничений (далее также – зрители, посетители).

1.4. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Вологодской области, а также локальными нормативными актами Учреждения, регулирующими правила продажи и возврата билетов и предоставления услуг.

1.5. Услуги предоставляются в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей получателей услуг, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

1.6. Услуги могут предоставляться в здании Учреждения, на выезде, на гастролях.

1.7. При предоставлении услуг Учреждением может устанавливаться льготы для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву в соответствии с действующим законодательством и порядком, утвержденным Учреждением.

1.8. Услуги участникам и инвалидам Великой Отечественной войны, инвалидам первой группы, беременным женщинам, а также женщинам с малолетними детьми, Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации и полным кавалерам ордена Славы в кассе Учреждения предоставляются без очереди.

2. Порядок информирования о правилах предоставления услуг

2.1. Информацию о месте нахождения и графике работы Учреждения, а также об условиях и порядке предоставления услуг можно получить посредством телефонной связи, на официальном интернет-сайте Учреждения www.granatov.ru, а также при личном визите в Учреждение по адресу: г. Вологда, ул. Октябрьская, д. 2. Информация размещается также на информационном стенде в кассовом зале, в средствах массовой информации и печатной рекламной продукции.

2.2. Консультации по правилам предоставления услуг проводятся непосредственно в помещении Учреждения, а также по телефону работниками билетной кассы, администраторами.

2.2.1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения лица, участвующие в предоставлении услуг, подробно и в корректной форме информируют обратившихся лиц об условиях и порядке получения услуг. При невозможности специалиста, принявшего звонок,

самостоятельно ответить на поставленные вопросы, заявителю сообщается, где можно получить необходимую информацию. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, посредством электронной почты, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

2.3. Адрес местонахождения Учреждения 160001, г. Вологда, ул. Октябрьская, д. 2. Телефоны для получения консультаций:

- билетная касса: 72-67-29
  - старшие администраторы: 76-92-79
  - делопроизводитель: 72-36-15
- E-mail: mail@vologdatuz.ru

2.4. Билетная касса работает в следующем режиме: со вторника по пятницу с 12:00 до 18:00 без перерыва; в субботу и воскресенье с 10:00 до 18:00, перерыв с 14:00 до 16:00, понедельник – выходной день.

Старшие администраторы работают в следующем режиме: со вторника по воскресенье с 10:00 до 18:00. Перерыв на обед с 12:30 до 13:30. Выходной день – понедельник.

а) в дни проведения спектаклей администраторы работают по ранее утверждённому на текущий месяц графику дежурств в соответствии с репертуарным планом театра;

б) в дни, когда мероприятия не проводятся, режим работы устанавливается с 10:00 до 18:00. Перерыв на обед с 12:30 до 13:30. Выходной день – понедельник.

Приемная работает в следующем режиме: с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00, обед с 12:30 до 13:30, выходные дни – суббота, воскресенье.

3. Основания для приостановления предоставления услуг или отказа в предоставлении услуг.

3.1. Основанием для отказа в предоставлении услуг является:

- 1) отсутствие билета;
- 2) несоблюдение Правил посещения мероприятий и других локальных нормативных актов Учреждения, регулирующих правила приобретения и возврата билетов и предоставление услуг;
- 3) отмена, перенос или замена мероприятия.

3.2. Основанием для приостановления предоставления услуги является:

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

4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуг.

4.1. Контроль оказания услуг осуществляет Департамент культуры и туризма Вологодской области.

4.2. Получатели услуг имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления услуг, действий (бездействия) лиц, представляющих Учреждение в досудебном и судебном порядке.

4.3. Срок рассмотрения письменных обращений получателей услуг не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

4.4. Получатель услуг может влиять на качество услуги (или выразить свою оценку качества) следующими способами:

- путем внесения записей в книгу отзывов и предложения;
- путем участия в онлайн-опросах;

- путем письменного или устного обращения в Учреждение лично, по телефону, почтой либо посредством сети Интернет;
- путем оставления отзыва на сайте bus.gov.ru.

5. Правила посещения мероприятий

5.1. Перед посещением мероприятий Учреждения рекомендуется ознакомиться с настоящими правилами, правилами продажи и возврата билетов, а также с информацией о мероприятии - названии, дате, времени и месте проведения мероприятия, действующих лицах, авторах, требованиях (запретах), установленных организатором, рекомендациями организатора мероприятия, возрастными и иными ограничениями. При наличии таких ограничений претензии не принимаются, стоимость билетов возвращается в соответствии с действующими правилами продажи и возврата билетов.

5.2. Организатором мероприятия может выступать как администрация Учреждения, так и сторонние лица, которым администрация Учреждения предоставила помещение для проведения мероприятия.

5.3. Организатором мероприятия не допускаются на мероприятия, отмеченные знаком информационной продукции 18 +, лица, не достигшие восемнадцатилетнего возраста. В случае возникновения у лица, контролирующего проход на мероприятие, посредством которого демонстрируется информационная продукция, отмеченная знаком 18 +, сомнения в достижении лицом, желающим пройти на такое мероприятия, совершеннолетия, лицо, контролирующее проход на мероприятие, вправе потребовать у посетителя документ, удостоверяющий личность (в том числе документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства в Российской Федерации) и позволяющий установить возраст этого посетителя:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- удостоверение личности моряка;
- дипломатический паспорт гражданина Российской Федерации;
- служебный паспорт гражданина Российской Федерации;
- удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина Российской Федерации, временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета;
- паспорт (дипломатический, служебный, обыкновенный) иностранного гражданина;
- вид на жительство лица без гражданства в Российской Федерации;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства в Российской Федерации;
- удостоверение беженца;
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;
- водительское удостоверение.

5.4. Льготы на посещение мероприятий предоставляются социально незащищенным группам населения, предусмотренным действующим законодательством. При приобретении билетов для несовершеннолетних лиц рекомендуется обеспечить посещение ими мероприятия в сопровождении взрослых, а также оценить их адекватность восприятия, психологического состояния, поведения при посещении мероприятия. Необходимо учитывать возрастные рекомендации к спектаклям.

5.5. Места не обеспечивают одинаковую видимость, по этой причине билеты имеют разную стоимость.

5.6. Пропуск на мероприятие осуществляется по билету. Билет необходимо сохранять до окончания мероприятия и предъявлять по первому требованию представителей

организатора.

5.7. Запрещается:

- входить в зрительный зал в верхней одежде и головных уборах, приводить с собой животных (за исключением собак-поводырей);
- проносить в зал верхнюю одежду, чемоданы, крупногабаритные портфели, сумки и громоздкие предметы (коляски, санки, велосипеды и др.), мешающие остальным зрителям, пачкающие предметы;
- проносить на мероприятия любые виды оружия и боеприпасы, колющие, режущие предметы, специальные средства (газовые баллончики, электрошоковые устройства, искровые разрядники, лазерные фонарики и т.п.), взрывчатые или легковоспламеняющиеся вещества, пиротехнику всех видов и другие огнеопасные материалы, наркотические и психотропные вещества, сильно пахнущие, пачкающие средства, напитки в стеклянной таре, спиртные напитки, продукты питания, спортивный инвентарь (указанные предметы на хранение в гардероб не принимаются, а лица, имеющие эти предметы, в здание не допускаются);
- проносить без согласования с организатором мероприятия плакаты, транспаранты;
- осуществлять фото-видео-киносъемку любыми техническими средствами, в целях обеспечения охраны авторских прав фото-, кино-, видео-, телесъемки, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального разрешения организатора мероприятия запрещены;
- использовать во время мероприятия средства мобильной и иной связи (в т.ч. «световые указки», автомобильные сигнализации), указанные технические средства подлежат отключению либо переводу в беззвучный режим;
- находиться в состоянии сильного алкогольного и наркотического опьянения, в грязной, пачкающей одежде.

5.8. Лица, нарушающие п.5.7 настоящих Правил, неуважительно относящиеся к окружающим, не подчиняющиеся требованиям представителей организатора мероприятия, органов охраны правопорядка, не соблюдающие правила поведения в общественных местах, санитарные и противопожарные правила, лишаются права посетить мероприятие (в т.ч. могут быть удалены из зала, из здания). Возврат стоимости билета в данном случае не производится.

5.9. Вход зрителей, работа персонала начинается за 40 минут до спектакля на основной сцене, за 30 минут до спектакля на малой сцене. Вход в зрительный зал – после первого звонка. Вход в зрительный зал после третьего звонка категорически воспрещён. В случае опоздания можно занять свои места только во время антракта. При опоздании на одноактный спектакль возврат денег, предоставление мест на другой спектакль или какая-либо другая компенсация не производится. В исключительных случаях опоздавший зритель может войти в зрительный зал только с разрешения представителя организатора, в его сопровождении и на специальные места, если они свободны.

5.10. Необходимо обратить внимание, что:

- верхняя одежда, головные уборы и ручная кладь, за исключением мелких личных вещей, остаются в гардеробе;
- в случае утери номерка придется возместить его стоимость;
- после окончания спектакля гардероб работает в течение 30 минут;
- организатор мероприятия не отвечает за утрату денег, иных ценностей, оставленных без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

5.11. Вход зрителей осуществляется через линию контроля, оборудованную стационарными металлоискателями, с целью обеспечения безопасности и выявления запрещенных к проносу в здание предметов. Лица, имеющие кардиостимуляторы и иные устройства медицинского характера, должны сообщить об этом представителю организатора мероприятия перед прохождением контроля. В случае нежелания зрителя пройти контроль организатор мероприятия имеет право отказать ему в посещении. В случае срабатывания

металлоискателя организатор мероприятия может попросить предъявить находящиеся при зрителе предметы, чтобы исключить возможность проноса в помещение оружия и иных запрещенных предметов.

5.12. В случае обнаружения зрителем в помещении театра оставленных предметов необходимо немедленно сообщить об этом любому представителю организатора мероприятия. Брать в руки, открывать, сдвигать с места данные предметы запрещается! Вещи, забытые в гардеробе и не востребованные после окончания мероприятия, подлежат, в целях безопасности, досмотру с привлечением сотрудников правоохранительных органов.

5.13. В случае обнаружения зрителем в помещении театра возгорания, задымления, необходимости оказания медицинской помощи необходимо сообщить об этом представителю организатора мероприятия. При возникновении чрезвычайных ситуаций без создания паники необходимо организованно покинуть опасную зону, следуя указаниям организатора мероприятия, при необходимости покинуть здание в порядке эвакуации.

5.14. Курение в здании и кассовом зале категорически запрещается. Курение допускается только на улице, на удалении от входа в здание.

5.15. Посетители обязаны во время нахождения в здании бережно относиться к имуществу, соблюдать общественный порядок и правила противопожарной безопасности. Материальный ущерб, причинённый Учреждению, взыскивается с виновных лиц в полном объеме в установленном законодательством Российской Федерации порядке. В случае утери номерка, подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб, зритель должен обратиться к работнику гардероба. В случае пропажи личных вещей необходимо обратиться к представителю организатора мероприятия.

5.16. В случае принятия органами власти нормативно-правовых актов, регламентирующих порядок посещения Учреждения в условиях проведения профилактических мероприятий по предупреждению распространения заболеваний, они подлежат исполнению всеми посетителями театра.