# РЕГЛАМЕНТ

# государственной услуги

# «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)на стационаре», оказываемой государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой театр кукол»

# (ГБУК КК «Краснодарский краевой театр кукол»)

**I. Общие положения**

Регламент государственной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) на стационаре» (далее – государственная услуга) разработан в целях:

упорядочения и повышения качества оказания государственной услуги;

определения механизмов информирования и обеспечения доступности оценки результатов и качества оказания государственной услуги;

создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при оказании государственной услуги;

определения сроков и последовательности действий при оказании государственной услуги.

Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения между получателями (потребителями) государственной услуги и государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой театр кукол» (далее – Театр).

Государственная услуга оказывается Театром, место нахождения стационара: г. Краснодар, ул. Красная, д. 31.

Получателями (потребителями) государственной услуги являются физические лица, заинтересованные в удовлетворении своих духовных потребностей в сфере театрального искусства, зрители, непосредственно посещающие стационар Театра.

Предоставление государственной услуги отдельным категориям потребителей (дети-инвалиды, дети из малообеспеченных и многодетных семей и др.) осуществляется также в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации и законодательства Краснодарского края.

**II. Порядок оказания государственной услуги**

Государственная услуга оказывается получателю (потребителю) в несколько этапов:

**1. Предоставление информации.**

Театр в обязательном порядке обеспечивает размещение на официальном сайте www.kktk.ru общей информации об учреждении, в том числе:

наименование и структуру учреждения, почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочных служб, информацию
о наличии официальных страниц для размещения информации о своей деятельности в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») с указанием данных страниц;

сведения о полномочиях, задачах и функциях учреждения, его структурных подразделениях, а также перечень законов и иных нормативных правовых актов, определяющих эти полномочия, задачи, функции;

сведения о руководстве учреждения, его структурных подразделений (фамилии, имена, отчества и иные сведения о них);

информацию о деятельности учреждения с учетом требований Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ).

Также в обязательном порядке на официальных страницах в сети «Интернет»:

 «ВКонтакте»: https://vk.com/kuklateatr

«Одноклассники»: https://ok.ru/group/60431036776554

«Телеграм» https://t.me/teatrkukolkrasnodar

«Сайт»: https://teatrkukolkrasnodar.taplink.ws/

Театр размещает информацию о своей деятельности:

информацию об учреждении и его деятельности, в том числе наименование учреждения, почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочных служб, информацию об официальном сайте учреждения;

информацию о деятельности учреждения с учетом требований Федерального закона № 8-ФЗ.

Театр обеспечивает информирование получателей (потребителей) государственной услуги:

об общих правилах (порядке) предоставления государственной услуги, включая предоставление информации о местонахождении стационара, режиме работы Театра, льготах, ограничениях и запретах, связанных с получением государственной услуги, стоимости и иных условиях получения государственной услуги и т.д.;

непосредственно о самой услуге, т.е. о каждом конкретном мероприятии, включая спектакли, концерты, мастер-классы и иные события, проводимые Театром на своем стационаре и доступном для посещения открытому кругу получателей (потребителей), включая информацию о времени начала мероприятия, точном месте его проведения (большой зал, малый зал, фойе и пр.), стоимости посещения, возрастной категории, сопутствующих услугах и т.д.

Помимо официального сайта Театра и официальных страниц в сети «Интернет» информация доступна получателю (потребителю) государственной услуги в печатном виде на информационных стендах, расположенных по месту нахождения стационара Театра (г. Краснодар, ул. Красная, д. 31). Также информация о мероприятиях, проводимых Театром, размещается в рекламно-информационной продукции, издаваемой и размещаемой Театром в различных источниках, включая средства массовой информации.

Дополнительная информация и консультации представляются получателю (потребителю) государственной услуги:

лично по месту нахождения Театра: г. Краснодар, ул. Красная, д. 31;

на бумажном носителе при подаче обращения по почте: 350000, Россия, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Красная, д. 31. ГБУК КК «Краснодарский краевой театр кукол»;

в форме электронного документа при подаче обращения через официальную электронную почту Театра: teatr-kukol23@rambler.ru;

с использованием средств телефонной связи по телефонам:
+7(861) 262-63-51, 262-44-17;

в режиме электронного информирования через официальный сайт Театра, официальные страницы в сети «Интернет».

Вся информация независимо от способа ее предоставления, подготавливается специалистами Театра. Личное консультирование и консультирование по телефону также осуществляется уполномоченными сотрудниками Театра. При невозможности специалиста Театра при личной консультации самостоятельно ответить на поставленные вопросы, запрос перенаправляется к сотруднику, в компетенцию которого входит решение поставленных заявителем вопросов.

В случае если для подготовки ответа требуется длительное время, специалист Театра, осуществляющий устное консультирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме, посредством электронной почты, либо назначить иное удобное для заявителя время для устного информирования.

Информация, представляемая получателям (потребителям) государственной услуги, является открытой и общедоступной. Вся информация представляется на русском языке.

Все консультации, а также документы, предоставленные специалистами Театра, являются безвозмездными.

**2.Продажа билетов**.

Государственная услуга оказывается получателю (потребителю) на платной основе на основании прейскуранта, утверждаемого приказом генерального директора Театра. Прейскурант размещается для всеобщего сведения на бумажном носителе в кассе Театра по месту его нахождения, а также в электронном виде на официальном сайте и на официальных страницах Театра в сети «Интернет». Прейскурант является публичной офертой, любая дискриминация цен на билеты, за исключением предоставления установленных на законных основаниях скидок для определенных категорий получателей (потребителей) государственной услуги не допускается.

Цены на билеты на каждое конкретное мероприятие в обязательном порядке указываются во всей рекламно-информационной продукции издаваемой театром.

Билеты приобретаются получателем (потребителем) государственной услуги самостоятельно, как непосредственно в кассе театра, так и электронным образом на официальном сайте Театра, либо на сайтах билетных операторов – партнеров Театра. Билеты оплачиваются наличным или безналичным способом. В целях исполнения Постановления Правительства Российской Федерации от 08 сентября 2021 года № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры» для указанной категории граждан допускается покупка билетов по «Пушкинской карте», при условии, что планируемое к посещению мероприятие является участником федеральной программы.

Режим работы билетных касс на стационаре установлен ежедневно с 09:00 до 19:00 часов.

Билеты на любое мероприятие, проводимое Театром, приобретаются на каждого получателя (потребителя) государственной услуги независимо
от возраста.

На основании договоров с юридическими лицами и физическими лицами – индивидуальными предпринимателями допускается организация групповых посещений мероприятий Театра. Цена билетов при таком посещении также определяется действующим прейскурантом. Распределение выкупленных билетов, ответственность за своевременное и всестороннее информирование получателей (потребителей) государственной услуги в соответствии с настоящим регламентом, а также решение спорных организационных вопросов, принимает на себя лицо, с которым у Театра заключен договор.

**3. Посещение стационара**.

Результатом предоставления государственной услуги является личное посещение получателем (потребителем) публичных театрально-зрелищных мероприятий в соответствии с репертуарными планами Театра на стационаре.

Посещение Театра получателем (потребителем) государственной услуги помимо настоящего регламента регулируется Правилами посещения государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарский краевой театр кукол», утверждаемыми приказом по Театру.

Государственная услуга оказывается в назначенное время. Информация о времени начала мероприятия и его продолжительности находится в билете, на официальном сайте Театра, афишах, в иных информационно-рекламных материалах, издаваемых Театром.

Для посещения мероприятий, проводимых Театром на стационаре получателю (потребителю) государственной услуги необходимо предъявить:

билет – документ, подтверждающий предварительную оплату;

документ, подтверждающий право на льготное посещение Театра в соответствии с действующим законодательством;

паспорт – документ, удостоверяющий личность гражданина в случае приобретения билета по программе «Пушкинская карта».

Основаниями для отказа в оказании государственной услуги являются:

отсутствие входного билета;

предъявление получателем (потребителем) документа, не соответствующего требованиям настоящего регламента;

отмена, перенос или замена мероприятия по решению администрации Театра;

нахождение получателя (потребителя) государственной услуги в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

нахождение получателя (потребителя) услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, хамство, хулиганское поведение и т.п.).

Стационар размещен в специально предназначенном здании с удобным для посещения местом расположения. Помещения обеспечены всеми необходимыми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, системы вентиляции и кондиционирования воздуха, водоснабжение). Театр безвозмездно обеспечивает получателям (потребителям) государственной услуги предоставление гардероба, туалетных комнат, зрительского фойе.

Оказание государственной услуги осуществляется в любой день недели, включая выходные и праздничные дни согласно репертуарному плану. Мероприятия не начинаются ранее 08:00 и не оканчиваются позже 23:00 часов.

Дата и время проведения мероприятий устанавливается Театром самостоятельно.

Нахождение несовершеннолетних, обучающихся в образовательных учреждениях, без сопровождения родителей или лиц, их заменяющих, в учебное время на мероприятиях Театра (за исключением посещения указанных учреждений в рамках образовательной деятельности или проводимого образовательным учреждением мероприятия) не допускается.

Театр принимает меры по недопущению нахождения на своих мероприятиях без сопровождения родителей или лиц, их заменяющих:

несовершеннолетних в возрасте до 7 лет – круглосуточно;

несовершеннолетних в возрасте от 7 до 14 лет – с 21:00 часа;

несовершеннолетних в возрасте от 14 лет до достижения совершеннолетия – с 22:00 часов (Закон Краснодарского края от 21 июля
2008 года  № 1539-КЗ «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае»).

Длительность спектаклей, концертов и других публичных мероприятий определяется Театром самостоятельно. Продолжительные мероприятия разделены на части, длительность каждой из которых – не более 2 часов. При этом между частями предусматривается перерыв не менее 15 минут.

В целях улучшения качества обслуживания детской аудитории на мероприятия, проводимые в большом зале Театра, имеющими возрастной адрес «0+», «6+»для детей ростом ниже 110 см. предоставляются подставки на сиденья. Подставки выдаются в гардеробе при прохождении ребенка через ростомер. На мероприятия, проводимые в малом зале театра, подставки на сиденья не предоставляются.

В целях улучшения качества обслуживания лиц с инвалидностью Театр обеспечивает оказание ситуативной помощи таким лицам. Ответственные за оказание ситуативной помощи лица назначаются приказом по Театру. Лицо с инвалидностью сопровождается на протяжении всего времени пребывания в театре, включая покупку билета, вход-выход, посещение гардероба, туалетных комнат, зрительного зала. Театр обустроен и оснащен в соответствии со строительными нормами и правилами Российской Федерации, предназначенными для обеспечения доступной среды жизнедеятельности для лиц с инвалидностью, следующими специальными приспособлениями и оборудованием:

пандусами и поручнями у лестниц и при входах;

местами для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, расположенными в зрительных залах в отдельных рядах и выходящими на самостоятельный путь эвакуации;

санитарно-гигиеническими помещениями, приспособленными для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках;

кнопкой вызова персонала;

тактильными табличками с шрифтом брайля;

электронной звуковой тактильной картой для навигации.

Доступ получателей (потребителей) государственной услуги в Театр разрешается за 30 минут до начала мероприятия, вход в зрительный зал – не позднее 10 минут до начала мероприятия.

При входе в Театр получатели (потребители) государственной услуги в обязательном порядке проходят процедуру контроля антитеррористической безопасности, осуществляемую сотрудниками уполномоченного охранного предприятия.

В целях обеспечения санитарной безопасности, в случае введения соответствующих требований получатели (потребители) государственной услуги проходят процедуру санитарного контроля (наличие индивидуальных средств защиты, термометрия, проверка qr-кодов, наличия прививочных сертификатов и т.п.). Во время проведения мероприятий Театр обеспечивает выполнение законодательных актов, регламентирующих организацию и проведение зрелищных мероприятий, обеспечение соблюдения мер, направленных на недопущение распространения новой коронавирусной инфекции, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края, в том числе Рекомендаций по проведению профилактических мероприятий по предупреждению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) при осуществлении деятельности театров и концертных организаций МР 3.1/2.1.0202-20, утвержденных руководителем Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия.

Общее число получателей (потребителей) государственной услуги единовременно составляет 300 человек – для мероприятий в большом зале,
70 человек – в малом зале. Мероприятия подлежат отмене в случае, если на мероприятие в большом зале продано менее 70 билетов, на мероприятие в малом зале – менее 20.

На время проведения мероприятий Театр обеспечивает работу необходимого административного и обслуживающего персонала.

К компетенции административного персонала относится решение организационных вопросов, связанных с посещением Театра, разъяснение действующих регламентирующих и нормативных документов, разрешение спорных и конфликтных ситуаций, содействие при покупке и бронировании билетов, организация оказания ситуативной помощи инвалидам, контроль за работой обслуживающего персонала.

В компетенцию обслуживающего персонала входит уборка и дезинфекция помещений, поддержание в рабочем состоянии инженерных систем, мебели и оборудования, контроль билетов, обслуживание в гардеробе, оказание помощи при рассадке в зрительном зале, выдача подставок на сиденья, и другие сопутствующие посещению Театра функции.

Театр обеспечивает проведение мероприятий на высоком художественном и организационном уровне. Мероприятия проводятся в соответствии с репертуарными планами, афишей. Мероприятия проводятся в соответствии с законодательством, регулирующим организацию и проведение публичных театрально-зрелищных мероприятий, в том числе в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

Получатель (потребитель) государственной услуги посещает именно то мероприятие, на которое им был приобретен билет. Администрация Театра оставляет за собой право в исключительных случаях по уважительным причинам отменять, переносить или заменять мероприятие. Обо всех указанных действия администрация Театра максимально заблаговременно оповещает получателей (потребителей) государственной услуги. В случае отмены мероприятия, а также в случае отказа получателя (потребителя) государственной услуги от его переноса или замены, получателю (потребителю) возвращается полная стоимость билета в соответствии с действующим законодательством.

**4. Оценка качества оказания государственной услуги.**

В целях осуществления независимой оценки качества условий оказания государственной услуги ее получателями (потребителями) Театр обеспечивает следующие каналы получения обратной связи:

1) Анкетирование получателей (потребителей). Анкетирование проводится на постоянной основе в течение календарного года. Общее число респондентов составляет не менее 450 человек в год. Анкетирование проводится как очно при посещении Театра, так и путем заполнения анкет в электронной форме на официальном сайте и на официальных страницах Театра в сети «Интернет». Анкетированию подлежат получатели (потребители) государственной услуги, достигшие 14-летнего возраста. Репрезентативность выборки респондентов обеспечивается путем проведения анкетирования на различных мероприятиях Театра в соответствии с репертуарными планами. Результаты анкетирования подлежат рассмотрению руководством Театра.

2) Заполнение книги отзывов. Книга отзывов располагается в фойе театра во время проведения мероприятий и предоставляется для записи любому получателю (потребителю) государственной услуги. Записи в книге отзывов подлежат систематическому анализу. Записи, содержащие претензии, пожелания и предложения получателей (потребителей) государственной услуги по улучшению качества условий ее оказания, подлежат обязательному рассмотрению руководством Театра.

3) Заполнение книги жалоб и предложений. В соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей Театр обеспечивает наличие и ведение книги жалоб и предложений. Книга жалоб и предложений находится в кассовом зале Театра и предоставляется получателям (потребителям) государственной услуги по их требованию во время работы кассы театра. Все записи в книге жалоб и предложений подлежат обязательному рассмотрению, ответ на обращение или жалобу предоставляется заявителю в случае указанных им контактных данных в установленном порядке в 30-дневный срок.

4) Письменное обращение. Получатель (потребитель) государственной услуги вправе направить на официальный почтовый адрес Театра письменное обращение. Обращение подлежит обязательному рассмотрению, ответ направляется в установленном порядке в 30-дневный срок.

5) Обращение по электронной почте. Получатель (потребитель) государственной услуги вправе направить на официальный электронный адрес Театра обращение в форме электронного письма. Обращение подлежит обязательному рассмотрению, ответ направляется в установленном порядке в 30-дневный срок.

6) Отправка сообщений через форму обратной связи на официальном сайте, а также на официальных страницах Театра в сети «Интернет». При соответствии сообщений требованиям Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ сообщения, поступившие через официальный сайт или официальные страницы Театра, также подлежат обязательному рассмотрению и ответу. Сообщения от пользователей сети, идентификация которых невозможна в силу персональных настроек их страниц, принимаются к сведению.

Обработанная информация о рассмотрении обращений и независимой оценке качества оказания государственной услуги получателями (потребителями) подлежит опубликованию на официальном сайте Театра.

**III. Заключительные положения.**

Сотрудники Театра несут персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего регламента.

 Получатель (потребитель) государственной услуги вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанное с нарушением настоящего регламента генеральному директору Театра.

Получатель (потребитель) государственной услуги имеет право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к генеральному директору Театра. Генеральный директор Театра проводит личный приём заявителей по предварительной записи. Запись получателей (потребителей) проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещены на официальном сайте Театра в сети «Интернет». Личный прием проводится генеральным директором Театра по адресу: г. Краснодар, ул. Красная, д. 31, время приема: четверг с 10.00 до 11.00 часов.

В случае если государственная услуга оказана получателю (потребителю) с нарушением требований настоящего регламента, а предоставленные Театром ответы на претензии оказались недостаточными или неудовлетворительными, получатель (потребитель) вправе обратиться с соответствующей претензией в адрес учредителя Театра – министерства культуры Краснодарского края:

Почтовый адрес: 350063, г. Краснодар, ул. Кирова, д. 3.

Официальный сайт:  [https://kultura.krasnodar.ru](https://kultura.krasnodar.ru/)

Электронная почта: mk@krasnodar.ru

Контактный телефон: +7(861) 992-60-20.

Также получатель (потребитель) государственной услуги имеет право на обжалование действий или бездействия сотрудников и должностных лиц Театра в досудебном и судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.