

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУК НСО

«Театр кукол»

Н. А. Бирюля

2015 г.



РЕГЛАМЕНТ

**Государственного автономного учреждения культуры Новосибирской
области «Новосибирский областной «Театр кукол»
(ГАУК НСО «Театр кукол»)**

**по взаимодействию с потребителями услуг по показу спектаклей и
проведению экскурсий**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан в рамках развития системы менеджмента качества ГАУК НСО «Театр кукол» с целью повышения качества обслуживания зрителей, создания внятной системы взаимодействия и решения спорных вопросов между театром и его аудиторией.

1.2. Настоящий регламент содержит правила продажи и возврата театральных билетов, гарантийные обязательства театра, правила посещения театра зрителем, порядок проведения экскурсий.

1.3. Настоящий регламент разработан в соответствии с Уставом театра, документами системы менеджмента качества, действующим законодательством Российской Федерации.

1.4. Настоящий регламент по первому требованию должен быть предоставлен зрителю, а выдержки из регламента – размещены в кассовом зале и на официальном сайте «Театра кукол» (puppets-nsk.ru).

1.5. Настоящий регламент утверждается директором театра.

1.6. Все изменения в регламент вносятся отдельным приказом и в этот же день доносятся до сведения службы зрителей и в двухдневный срок публикуются на сайте театра.

1.7. Ответственность за исполнение настоящего регламента полностью возлагается на административный отдел ГАУК НСО «Театр кукол» и лично на заместителя директора по организации зрителя.

2. Порядок продажи театральных билетов

2.1. Билеты на спектакли ГАУК НСО «Театр кукол» приобретаются в кассе театра. Билеты приобретаются на каждого зрителя, независимо от возраста.

2.2. При посещении театра коллективом, необходимо оформить заявку. Заявка составляется в свободной форме на фирменном бланке организации (учреждения) или на листе бумаги и заверяется печатью. В содержании необходимо отразить следующую информацию:

- а) дату и время предполагаемого посещения, и название спектакля;
- б) количество предполагаемых билетов;
- в) ФИО куратора предполагаемой группы зрителей;
- г) контактную информацию.

Обращение на имя директора театра отправляется факсом (383) 210-36-90 или передается в кассу театра лично.

2.3. Зрители могут в индивидуальном порядке забронировать билеты в кассе театра. Зритель обязан выкупить забронированные билеты в течение 3-х календарных дней.

2.4. При покупке билетов, учитывайте возрастные рекомендации к репертуарным спектаклям.

2.5. Наличие билетов на конкретные даты и спектакли зритель может уточнить в кассе театра по тел. (383) 210-24-83.

2.6. За оперативное обновление информации на официальном сайте театра и на терминале в кассовом зале отвечает заместитель директора по организации зрителей.

2.7. При наличии свободных мест после второго звонка и при отсутствии билетов в кассе театра кассир имеет право продать зрителю входной билет на спектакль без указания конкретного места по разрешению администратора (дежурного). Место зрителя в зале определяет администратор (дежурный) непосредственно перед началом спектакля.

2.8. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, возрастных ограничениях, наличии льгот, правилах посещения театра, проведении экскурсии.

2.9. При продаже билетов кассир театра руководствуется должностными инструкциями, настоящим положением и специальными инструкциями руководства театра.

3. Обязательства театра и порядок возврата билетов

3.1. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы спектакли, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

3.2. В случае отмены или замены спектакля, театр обязуется в кратчайшие сроки разместить соответствующую информацию в кассовом зале театра и на официальном сайте театра (puppets-nsk.ru).

3.3. Театр оставляет за собой право корректировать список исполнителей в связи с производственной необходимостью.

3.4. Если объявленный спектакль не состоялся по вине театра (в случае болезни артиста, технических и других объективных причин), зритель имеет право вернуть 100 % стоимости билета в кассе театра не позднее, чем в день спектакля, на который изначально был приобретен билет.

3.5. При наличии производственной возможности, театр обязуется заменить объявленный спектакль, который невозможно представить зрителю, другим спектаклем текущего репертуара. В этом случае зритель имеет право выбора: посетить спектакль, предложенный театром, или воспользоваться условиями по возврату билетов, обозначенных в п. 3.4.

3.6. Если зритель не может посетить тот или иной спектакль, то он должен позвонить в кассу театра по т. (383) 210-24-83 и сообщить администратору или кассиру свою дату и время спектакля, ряд, место, не позднее даты и времени спектакля, указанного в билете. В этом случае неиспользованный билет обретает право входного пригласительного (без указания конкретного места).

3.7. Зритель, имеющий просроченный билет, получает право входного пригласительного (без указания конкретного места) на любой спектакль текущего репертуара (кроме премьерных спектаклей, выходных и праздничных дней), действителен в течение 2 (двух) месяцев, при условии выполнения п.п.3.6.

3.8. Зритель, имеющий просроченный билет, обязан предупредить администратора (дежурного) театра о своем визите заранее по т. (383) 210-24-83 и согласовать с ним возможность посещения театра в желаемую дату (уточнить наличие мест). Место зрителя в зале определяет администратор (дежурный) непосредственно перед началом спектакля.

3.9. Согласно Правилам о возврате театральных билетов, утвержденных Министерством культуры СССР от 12 июня 1989 г., возврат денег за билеты возможен только в случае отмены или переноса мероприятия на другую дату по вине театра, из чего следует, что правила возврата билетов по инициативе покупателя устанавливаются непосредственно учреждением. В ГАУК НСО «Театр кукол» установлены следующие правила:

3.9.1. За 3 и более дней до даты проведения спектакля зрителю возвращается 100% стоимости билетов.

3.9.2. В день спектакля и за 2 дня, предшествующих спектаклю, билеты не принимаются и их стоимость не возвращается. Билет действителен как входной согласно условиям, обозначенным в п.п. 3.7 – 3.8 настоящего Регламента.

3.10. Согласно действующему законодательству, билеты, приобретенные по коллективным заявкам за счет предприятий, не подлежат возврату в кассу театра.

4. Правила посещения театра

4.1. Вход в театр осуществляется при наличии билета (билет приобретается на каждого зрителя, независимо от возраста).

4.2. Один билет дает право посещения театра одному человеку.

- 4.3. При приобретении билетов необходимо учитывать возрастные рекомендации к репертуарным спектаклям.
- 4.4. Администрация театра настоятельно рекомендует не посещать театр с детьми до 3-х лет, так как световые и звуковые эффекты могут отрицательно влиять на малышей.
- 4.5. Вход в театральное фойе доступен за 1 час до начала спектакля.
- 4.6. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в театр не допускаются.
- 4.7. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно.
- 4.8. Театр не несет ответственности за сохранность ценных вещей и денег, оставленных в гардеробе.
- 4.9. До начала спектакля и в антракте для зрителей работает музей театральных кукол и кафе.
- 4.10. Запрещается входить в музей и зрительный зал в верхней одежде, с едой и напитками.
- 4.11. Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.
- 4.12. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.
- 4.13. После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению администратора (дежурного) и в его сопровождении на специально отведенные места.
- 4.14. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.
- 4.15. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.
- 4.16. Если во время представления ребенок беспокойно себя ведет, администратор(дежурный) или контролер вправе предложить покинуть зал и успокоить малыша в фойе театра.
- 4.17. Согласно Федеральному закону № 5351-19 от 09.07.1993 г. (в ред. Федеральных законов от 19.07.1995 г. № 110-ФЗ, от 20.07.2004 г. № 72-ФЗ), в соответствии с ч. IV ГК РФ спектакли театра являются интеллектуальной собственностью. Поэтому фото-, кино-, видео-, телесъемки, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального разрешения администрации театра запрещены.
- 4.18. Во время нахождения в театре зрители обязаны бережно относиться к имуществу театра, соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.
- 4.19. Согласно Федерального закона от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в здании театра запрещено.
- 4.20. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться лично к администратору (дежурному), старшему администратору театра, заместителю директора по организации зрителя или позвонить по телефону: (383) 210-24-83.

5. Порядок организации и проведения экскурсии в ГАУК НСО «Театр кукол»:

- 5.1. Экскурсии проводятся по предварительной записи с заместителем директора по организации зрителей или старшим администратором.
- 5.2. Заявку на проведение экскурсии можно подать в устной форме по тел. (383) 210-24-83, 223-32-26 или в письменном виде, отправив ее по факсу (383) 210-36-90, в содержании которой необходимо указать:
- а) дату и время предполагаемого посещения экскурсии;
 - б) количество участников экскурсии;
 - в) класс, номер школы или организацию;

г) контактные телефоны и ФИО организатора группы.

5.3. Численность групп может составлять от 10 чел., но не более 30 человек.

5.4. Экскурсии проводятся для посетителей в возрасте старше 4-х лет.

5.5. Экскурсии проводятся в будние дни с 10-00 до 18-00, кроме понедельника.

5.6. Продолжительность экскурсии - 40-60 минут.

5.7. Проведение экскурсий по театру, возможно как отдельной обзорной экскурсией, так и совмещение ее с просмотром репертуарного спектакля (согласно ежемесячной афише театра).

5.8. Для совмещения экскурсии с просмотром репертуарного спектакля необходимо сначала забронировать билеты на спектакль (подав заявку в письменном виде тел./факсу (383) 210-36-90 или в кассу театра), а потом осуществлять запись на экскурсионное обслуживание.

5.9. Экскурсии проводятся по театральному фойе и музею театральных кукол, участникам экскурсий по театру будет предложено знакомство с:

- историей создания и деятельности творческого коллектива кукольников в г. Новосибирске;

- архитектурными и техническими особенностями здания;

- фотоматериалом репертуарных спектаклей;

- видами профессиональных театральных кукол и особенностями их управления;

- экспозицией музея театральных кукол.

В завершении экскурсии экскурсантам предлагается самостоятельно, под руководством специалистов театра, управлять 2-3-ми видами профессиональных кукол.

5.10. Расчет за экскурсии производится с экскурсоводом в день посещения театра, по фактическому количеству ее участников. Посетителям выдается экскурсионная путевка.

* (численность экскурсионной группы является рекомендованной величиной).

6. Порядок работы с обращениями и жалобами граждан

6.1. Граждане имеют право обращаться к руководству «Театра кукол»

1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

6.2. Личный прием граждан осуществляется директором ГАУК НСО «Театр кукол»

Бирюля Николаем Афанасьевичем еженедельно по пятницам с 14-00 по адресу : г.

Новосибирск, ул. Ленина, 22, каб. 24. Телефон для записи на личный прием: 8 (383) 223-74-45. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. Письменное обращение в ГАУК НСО «Театр кукол» гражданин может направить по адресу: ул. Ленина, 22, г. Новосибирск, 630004. В письменном обращении должно быть указано: фамилия, имя, отчество гражданина, полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица), контактный почтовый адрес и (или) адрес электронной почты по которому должен быть направлен ответ, предмет обращения, личная подпись заявителя, дата.

Ваше обращение может быть написано от руки, либо напечатано. Если Вы пишете от руки, то текст должен быть разборчивым. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Вы можете приложить к письменному обращению дополнительные документы и материалы по существу вопроса, либо их копии. Обращение может носить коллективный характер, в этом случае оно должно быть подписано всеми гражданами и хотя бы часть подписей должна располагаться на том листе, где заканчивается текст обращения.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации и будет рассмотрено в течение 30 дней. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем Вы будете письменно уведомлены.

В случае, если Ваше письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУК НСО «Театра кукол», обращение в течение семи дней со дня регистрации будет направлено в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем Вы будете письменно уведомлены.

6. 4. Обращение в форме электронного документа

Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт ГАУК НСО «Театр кукол» <puppetsnsk@mail.ru> , регистрируются в трехдневный срок и рассматриваются руководителем театра.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Ваше обращение будет рассмотрено в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, когда для рассмотрения обращения требуется больше времени, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем Вы будете уведомлены дополнительно. В случае, если решение Вашего вопроса не входит в компетенцию «Театра кукол», обращение в течение семи дней со дня регистрации будет направлено на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем Вы будете уведомлены дополнительно.

6.5. Руководитель «Театра кукол»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего обращение или его законного представителя,

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

6.6. Устное обращение направляется по справочному телефону (383) 223-74-45 .

(приёмная ГАУК НСО «Театр кукол»), ответственный за работу справочного телефона является Донцова Екатерина Валерьевна –начальник отдела кадров.

График работы справочного телефона:

ежедневно с понедельника по четверг с 9.00 до 17.00, в пятницу - с 9.00 до 16.00 (обед с 13-00 до 14-00).

На сегодняшний день, по устному обращению гражданина по телефонам (383) 223-74-45 предоставляется следующая информация:

1. О почтовом адресе и режиме работы «Театра кукол».
2. О фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения письменных обращений граждан в театре.

3. О порядке проведения личного приема граждан.
 4. О порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений.
 5. О регистрационном номере поступившего обращения или запроса и о том, к какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение.
 6. О порядке обжалования действий (бездействий) должностных и уполномоченных лиц.
 7. Иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению и анализу.
- 6.7. Ответ заявителю не дается в случаях, если:
- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения,
 - в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией,
 - текст обращения не поддается прочтению,
 - обращения, в тексте которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи,
 - в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (не более 3-х раз) предоставлялись ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.
- 6.8. О решении руководителя Учреждения об отказе в рассмотрении обращения заявитель уведомляется письменно.

ПРИМЕЧАНИЕ

Внесены изменения приказом ГАУК НСО «Театр кукол» от 10 сентября 2014 №26-д
Внесены изменения приказом ГАУК НСО «Театр кукол» от 9 июня 2015 №32-д