

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом  
№ 69/1 от  
«31» июля 2024 г.

## **П О Л О Ж Е Н И Е**

**о порядке предоставления платных услуг**

**ГБУ «Самарский зоопарк»**

*2024 год*  
г. Самара

Настоящее Положение разработано в соответствии со статьей 52 «Основ законодательства РФ о культуре», утвержденных Верховным Советом РФ 09.10.1992 №3612-1, Постановлением правительства Самарской области от 21.07.2023 №585 «О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 30.11.2006 №162 «О предоставлении льгот отдельным категориям посетителей государственных учреждений культуры Самарской области», статьей 7 Закона РФ от 15 января 1993 года №4301-1 «О статусе Героев Советского союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров Славы», Постановлением губернатора Самарской области от 02.04.2024 №120 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения многодетными семьями областных государственных музеев и проводимых ими выставок, а также бесплатного посещения выставок животных, проводимых Самарским зоологическим парком»

## **1. Общие положения**

1.1. Платные услуги в ГБУ "Самарский зоопарк" предоставляются физическим и юридическим лицам в целях:

- реализации их права на удовлетворение дополнительных потребностей (информационных, культурно - досуговых, образовательных);
- всестороннего удовлетворения духовных потребностей граждан;
- улучшения качества оказываемых услуг в сфере досуга,
- расширения спектра оказываемых пользователям сервисных услуг;
- обеспечения эффективного использования фондов и материально-технической базы учреждения;
- повышения комфортности обслуживания;
- привлечения дополнительного ресурсного потенциала и интенсификации использования имеющегося;
- привлечения дополнительных финансовых средств, для развития материально-технической базы учреждения.

1.2. Предоставление платных услуг предусмотрено Уставом ГБУ "Самарский зоопарк".

1.3. Конкретный перечень услуг и условия их предоставления определяются Уставом ГБУ "Самарский зоопарк".

1.4. ГБУ "Самарский зоопарк" ведет статистический, бухгалтерский, налоговый учет и отчетность по основной деятельности и платной деятельности отдельно.

1.5. Ответственность за организацию деятельности по оказанию услуг, предоставляемых на платной основе, за объем и качество оказываемых услуг, соблюдение финансовой дисциплины несет директор учреждения.

## **2. Порядок предоставления платных услуг**

2.1 Платные услуги предоставляются на основании договора между гражданами (юридическим лицом) и ГБУ "Самарский зоопарк".

2.2. Оплата за услуги производится:

- в безналичном порядке (через учреждения банков);
- в наличном порядке (через кассы ГБУ "Самарский зоопарк").

2.3. Расчеты с населением осуществляются с применением контрольно-кассовой техники и с использованием бланков (билеты).

2.4. Порядок предоставления льгот и определение льготных категорий посетителей зоопарка утверждается директором ГБУ "Самарский зоопарк" на основании нормативных и законодательных актов и закрепляется приказом.

Предусмотрены следующие льготные группы посетителей зоопарка:

- дети до 2-х лет;
- Герои Советского союза, Герои РФ, полные кавалеры ордена Славы;
- студенты биологических, биолого-химических, биолого-географических факультетов Самарского государственного педагогического университета и Самарского государственного университета, Самарской государственной сельскохозяйственной академии по предъявлению студенческих билетов;
- юннаты станции юннатов, по предъявлению ученических справок с указанием причастности к юннатскому движению;
- дети – сироты и инвалиды из профилакториев и санаториев, а также дети оставшихся без попечения родителей;
- воспитанники детских домов и интернатов;
- дети из социальных приютов и социально- реабилитационных центров для несовершеннолетних;
- многодетные семьи;
- дети, посещающие клуб юных биологов Самарского зоопарка;
- дети сотрудников Самарского зоопарка.

2.5 При посещении многодетными семьями ГБУ «Самарский зоопарк», кассиры билетные учреждения заполняют Журнал учета многодетных семей, в котором указывается число, документ, подтверждающий право на льготу, ФИО, количество человек, ставят подпись и пробивают кассовый чек, который является бесплатным билетом.

### **3. Права и обязанности сторон**

3.1. Платные услуги оказываются потребителю на договорной основе при условии соблюдения добровольного выбора. ГБУ "Самарский зоопарк" заключает с потребителем договор, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг.

3.2. Учреждение оказывает платные услуги на основании договора об оказании услуг, заключенного в письменной форме или в форме публичного договора. Договор на оказание услуг, заключенный в письменной форме, должен содержать все необходимые сведения:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя;
- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) потребителя (реквизиты юридического лица);
- дата заключения договора, срок оказания услуг (в договоре могут быть также предусмотрены сроки отдельных этапов оказания услуг (промежуточные сроки);

- виды и цены услуг, цены дополнительных услуг, оказываемых за плату, а также форма и порядок их оплаты;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг.

Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю, а другой остается у исполнителя.

3.3. Договор об оказании услуг, исполняемый в присутствии потребителя может оформляться путем **выдачи потребителю билета** и кассового чека.

3.4 ГБУ "Самарский зоопарк" обязано до заключения договора предоставить потребителю полную и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация доводится до сведения потребителей в наглядной форме (информационные стенды, объявления и т. п.), должна находиться в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать:

- перечень оказываемых основных и дополнительных услуг;
- цены на основные и дополнительные услуги;
- режим работы учреждения;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами;
- порядок оплаты услуг,
- система контроля, книга отзывов и предложений.

3.5. Оказание услуг производится ГБУ "Самарский зоопарк" по предварительной заявке или без нее.

Услуги организованным группам (с экскурсионным сопровождением) посетителей производится только по предварительной заявке.

ГБУ "Самарский зоопарк" согласовывает потребителю дату и время его прибытия, количество посетителей, для исполнения договора. Если потребитель в назначенное время не прибыл, то его обслуживание осуществляется на общих основаниях.

3.6. В соответствии с законодательством Российской Федерации, Федеральным Законом "О защите прав потребителей" ГБУ "Самарский зоопарк" несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора по оказанию услуг.

3.7. ГБУ "Самарский зоопарк" не несет ответственность за несоответствие предоставленных услуг ожиданиям потребителей.

3.8. При несоблюдении по вине ГБУ "Самарский зоопарк" обязательств по срокам исполнения услуг, потребитель вправе по своему выбору:

- назначить новый срок оказания услуги;
- расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченных за не оказанные услуги сумм.

3.9. Потребители, пользующиеся платными услугами, обязаны:

- оплатить стоимость предоставляемой услуги;
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;

- соблюдать правила поведения на территории зоопарка, правила техники безопасности и пожарной безопасности.

#### **4. Порядок формирования цен на платные услуги**

4.1. Цены на платные услуги учреждения, включая цены на билеты, рассчитываются и устанавливаются учреждением самостоятельно (кроме случаев, предусматривающих государственное регулирование цен) на основании спроса и предложения на данный вид услуг, с учетом соблюдения принципа окупаемости затрат и с учетом предоставления льгот в соответствии с действующим законодательством.

4.2. С учетом специфики условий и формы оказания услуг цены на них могут устанавливаться:

- на базе расчетных калькуляций (при возможности обоснования калькуляционных затрат на единицу или на отдельные виды услуг),
- без процедуры калькулирования – на основе анализа существующего и прогнозируемого объема рыночных предложений на аналогичные услуги и уровня цен (тарифов) на них, с учетом прогнозируемого уровня спроса, а также с учетом планируемых сумм расходов.

4.3. Цены на платные услуги оформляется приказом и утверждаются директором ГБУ "Самарский зоопарк".

4.4. Ежегодно учреждение планирует объем реализуемых платных услуг и объем дохода от оказания услуг, предоставляемых на платной основе.

Эти данные, а также распределение расходов средств от оказания платных услуг по статьям расходов отражаются в Плане финансово - хозяйственной деятельности, утверждаемом директором и Учредителем на начало текущего года.

Сведения, содержащиеся в плане финансово-хозяйственной деятельности учреждения, являются открытыми для потребителей услуг.

#### **5. Заключительные положения**

5.1. Претензии и споры, возникшие между потребителем и учреждением, разрешаются путем переговоров. При невозможности достижения соглашения сторон – в судебном порядке, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. ГБУ "Самарский зоопарк" гарантирует качественное выполнение услуг, предоставляемых на платной основе, но не несет ответственность за несоответствие предоставленных услуг ожиданиям потребителей.

5.3. Учреждение освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

5.4. Контроль за организацией и качеством выполнения платных услуг осуществляют в пределах своей компетенции Учредители и другие государственные органы и организации, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами Российской Федерации возложен контроль за деятельностью учреждений культуры.