

Утверждено:
приказом директора
КАУ «Алтайский краевой театр драмы им. В.М. Шукшина»
от 27.10. 2015 г. № 111-од

ПОЛОЖЕНИЕ
об оказании услуги
по предоставлению информации о времени и месте театральных
представлений, анонсы данных мероприятий
(далее — Положение)

I. Общие положения

1. Основные понятия, используемые в Положении

В настоящем Положении используются следующие понятия:

«Предоставление информации о времени и месте театральных представлений и гастрольных мероприятий театров анонсы данных мероприятий» — услуга, оказываемая театром согласно настоящему Положению, далее — услуга.

Заявитель (получатель услуги) — все без исключения физические и юридические лица, в том числе российские и иностранные граждане и лица без гражданства, организации и общественные объединения, обратившиеся в КАУ «Алтайский краевой театр драмы им. В. М. Шукшина» (далее - Краевой театр драмы, театр) или к его официальным представителям (уполномоченным по продаже билетов Краевого театра драмы) с запросом о предоставлении информации, выраженном в устной, письменной или электронной форме.

Информация о времени и месте театральных представлений и гастрольных мероприятий — сведения о наименовании, дате, времени и месте проведения мероприятия.

Анонс — предварительное оповещение о театральном представлении, в котором содержатся сведения о жанре, продолжительности мероприятия, возрастных и прочих ограничениях (если они есть), об авторах, исполнителях, краткая аннотация спектакля.

Театральное представление — сценическое действие (спектакль), созданное на основе драматического или музыкально-сценического произведения в соответствии с замыслом режиссера совместными усилиями актеров, художника и других.

Гастрольное мероприятие — показ спектакля в разных населённых пунктах в рамках одной (спланированной) поездки.

2. Порядок предоставления услуги

Услуга предоставляется Краевым театром драмы на основе взаимодействия с управлением Алтайского края по культуре и архивному делу, государственными органами исполнительной власти края, органами местного самоуправления,

средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

Предоставление услуги, а также информирование о процедуре предоставления услуги, осуществляется специалистами театра посредством интернета, в том числе электронной, телефонной связи в рабочие дни в соответствии с графиком работы театра, а также посредством рекламной печатной продукции и информационных носителей вне и внутри театра.

Сведения о режиме работы руководителей театра и всех отделов, участвующих в предоставлении услуги, предоставляет:

- секретарь приемной театра по справочному телефону 66-73-87, а также при личном обращении с 10:00 до 18:00, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней;

- официальный сайт театра.

Виды и порядок информирования заявителей в рамках предоставления услуги.

I. Публичное информирование.

Театр осуществляет выпуск следующих видов информационной продукции:

А) Сводная репертуарная афиша на месяц, которая содержит информацию о времени, месте и названии театральных представлений, фактический адрес театра, телефон кассы, сайт театра, возможные возрастные ограничения, а также электронный вариант сводной репертуарной афиши в формате Word.doc.

Сводная репертуарная афиша на месяц выпускается не позднее 15 числа предыдущего месяца и размещается на следующих носителях:

- информационные щиты перед зданием Краевого театра драмы;
- кассовый зал в здании театра;
- расклейка на рекламных носителях в городе Барнауле;
- полиграфические листовки, распространяемые уполномоченными по реализации билетов;
- на официальном сайте театра;
- электронная рассылка репертуарной афиши (формат Word.doc)

осуществляется не позднее 15 числа предыдущего месяца по средствам массовой информации г. Барнаула, в управление Алтайского края по культуре и архивному делу, а также любым заявителям. К последним относятся физические или юридические лица, оставившие письменную заявку на регулярное, ежемесячное, оказание данной услуги на официальном сайте театра www.altdrama.ru, в фойе театра в специальных ящиках для приема заявок, а также обратившиеся за данной услугой по телефону отдела маркетинга 36-97-10;

Б) Печатные и электронные средства массовой информации Алтайского края, в которых размещается информация о времени, месте и названии театральных представлений, содержит фактические адреса, телефоны кассы, а также подробные анонсы премьер Краевого театра драмы, гастрольных и прочих событий, возможных возрастных ограничений;

В) Премьерный плакат, который выпускается к каждой премьере (событию) и содержит информацию о времени, месте и названии театрального представления (события), фактический адрес театра, телефон кассы, сайт театра, возможные возрастные и прочие ограничения;

Премьерный плакат размещается не позднее, чем за 20 дней до заявленного театрального представления (события) на следующих носителях:

- информационные щиты перед зданием Краевого театра драмы, а также в виде баннера на фасаде здания театра;
- кассовый зал театра;
- расклейка на рекламных носителях в городе Барнауле,
- полиграфические листовки, распространяемые уполномоченными по реализации билетов;
- на официальном сайте театра.

Театр оставляет за собой право по техническим или творческим причинам менять числа, время и название ранее заявленных в репертуарной афише спектаклей. При этом корректировка информации, предоставляемой в рамках оказания услуги, производится в течение трех дней с даты принятия решения об изменениях и только на следующих носителях:

- кассовый зал в фойе первого этажа здания театра;
- официальный сайт театра;
- электронная рассылка.

В случае экстренной отмены или замены ранее объявленного спектакля менее чем за три дня до его начала, театр не имеет возможности осуществить публичное информирование и не несет ответственности за неверно указанную информацию. В этом случае информацию об изменениях можно получить:

- при личном или телефонном обращении к администраторам театра 36-97-13;
- на официальном сайте театра;
- в объявлении, размещенном в кассовом зале театра;
- в специальном объявлении на входе в театр.

Театр не несет ответственности за нарушение предоставления услуги через официальный сайт театра, если к этому привели технические сбои программы, нарушения работы провайдера и тому подобные не зависящие от театра технические причины.

Театр оставляет за собой право по финансово-организационным причинам сократить количество носителей и каналов публичного информирования до минимального количества и предоставлять информацию только на следующих носителях:

- информационный щит перед зданием Краевого театра драмы;
- кассовый зал в здании театра;
- официальный сайт театра.

II. Индивидуальное информирование.

Информацию о времени и месте театральных представлений (событий), а также анонсы, сведения о режиме работы касс, ценах и скидках на билеты, правилах и способах приобретения и возврата билетов, возрастных ограничениях, бесплатно предоставляют:

- кассир театра по телефону 36-97-13 и при личном обращении;
- администраторы театра по тел. 36-97-13 и при личном обращении.

Представителям средств массовой информации все сведения в рамках государственной услуги в индивидуальном порядке предоставляют сотрудники

рекламно - информационного отдела театра при непосредственном обращении, по телефону 36-97-10 в будние дни с 10:00 до 18:00 или по электронному запросу, направленном на адрес **drama reklama@mail.ru**.

На платной основе сведения о составе авторов и исполнителей конкретного спектакля предоставляет программка, продажа которой осуществляется в фойе театра в день показа спектакля.

Сведения о режиме работы касс и способах покупки билетов.

1. Сведения о режиме работы основной кассы Краевого театра драмы, расположенной по адресу: г. Барнаул, ул. Молодежная, 15, размещаются на вывесках на здании театра.

2. Сведения о режиме работы отдельных стационарных касс или информационных киосков театра (если театр считает целесообразным их открыть) размещаются на витринах указанных касс или киосков.

3. Сведения о режиме работы всех касс и всех возможных способах покупки билетов предоставляют:

- администраторы театра при личном обращении и по телефону 36-97-13;
- официальный сайт театра www.altdrama.ru;

4. Сведения о режиме работы отдельных уполномоченных агентов по распространению билетов предоставляют администраторы театра при личном обращении и по телефону 36-97-13;

Ответственность сторон при предоставлении и получении услуги.

1. В случае если зритель имел доступ к указанным источникам информации и не воспользовался заблаговременно (до покупки билета) своим правом получить информацию о правилах и способах покупки и возврата билетов, о продолжительности спектакля, его содержании и возрастных ограничениях, театр не несет ответственности за его неинформированность и возможное неудовлетворение от посещения театра.

2. Информация о возрастных ограничениях для посещения спектаклей, в которых используется ненормативная лексика или обнажение артиста, предоставляется зрителю в обязательном порядке до покупки билета - либо кассиром театра, либо уполномоченным по организации зрителей, осуществляющим продажу, а также во всех видах репертуарной афиши театра.

3. На билеты, приобретенные на спектакли гастролирующих коллективов, арендующих сцену театра, и не использованные зрителем по любой причине, пункт 3 не распространяется.

4. Театр не несет ответственности за искажение средствами массовой информации сведений, предоставляемых в рамках услуги.

Почтовый адрес для направления документов и обращений в Краевой театр драмы: 656015, г. Барнаул, ул. Молодежная, 15.

Режим работы театра:

приемная директора: с 9.00 до 18.00, кроме субботы и воскресенья.

администраторы: с 9.00 до 18.00, кроме понедельника.

касса: в будние дни - с 10.00 до 19.00, в субботу и воскресенье - с 10.00 до 18.00.

Рекламно - информационный отдел: с 9.00 до 18.00, кроме субботы и воскресенья.

Справочные телефоны театра:

приемная: 66-73-87

администраторы – 36-97-13

Официальный сайт театра: www.altdrama.ru.

Адрес электронной почты приемной театра (для жалоб, предложений и претензий по работе театра): teatraktd@mail.ru.

Для создания максимально комфортных условий получения услуги на официальном сайте театра размещаются:

- настоящее Положение, регламентирующее порядок предоставления услуги;
- местонахождение учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения;
- график (режим) работы основных отделов театра, участвующих в предоставлении услуги;
- номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты, сайта;
- устав театра.

Порядок работы с заявителем.

1. Индивидуальное информирование заявителей по телефону осуществляется ответственными за это сотрудниками театра в рабочее время.

Индивидуальное письменное информирование заявителей осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, а также на Интернет-адрес, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого получателем услуги.

2. Руководители театра определяют исполнителя для подготовки ответа. Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя – специалисты театра, ответственные за информирование, подробно и в вежливой форме информируют и консультируют обратившихся по вопросам о предоставлении услуги в пределах своей компетенции.

4. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании театра. Время разговора не должно превышать 5 минут. При невозможности лица, ответственного за информирование о правилах предоставления услуги, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5. При личном устном обращении заявителя лицо, ответственное за информирование, предоставляет ему информацию о предоставлении услуги в устной форме, при этом время информирования не может превышать 5 минут.

Если информация о предоставлении услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет заявителя, заявитель вправе в письменной форме обратиться в театр.

6. Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты театра. Ответ на электронное обращение по вопросам предоставления услуги направляется заявителю в трехдневный срок.

7. Предоставление услуги получателям осуществляется как непосредственно в помещениях театра, так и в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официального сайта театра.

8. Предоставление информации о правилах предоставления услуги осуществляется без взимания платы.

Правила посещения театра.

1. Вход в театр по билетам открывается за час до объявленного начала спектакля, с этого момента зрителям предоставляются услуги гардероба, туалета, кафе, администраторов зала, обеспечения безопасности в зрительском фойе.

2. Вход в зрительный зал с крупногабаритными вещами, в пачкающей одежде, с едой и напитками запрещен.

3. Курение во всех без исключения помещениях театра (фойе, зрительном зале, гардеробе, туалете) запрещено.

4. Вход в большой зрительный зал открывается после первого звонка и закрывается после третьего звонка. Зрителям, не успевшим занять место до третьего звонка, предоставляется возможность занять свободные места (если такие есть) на балконе.

5. Вход в малый и экспериментальный зрительные залы после третьего звонка запрещен.

6. Несанкционированная фото- и видеосъемка в зрительном зале запрещена как нарушение закона об авторских и смежных правах в отношении авторов спектакля. В случае несоблюдения этого требования театр имеет право разрешать конфликт с помощью правоохранительных органов.

7. По окончании спектакля гардероб театра работает в течение получаса.

8. В случае потери номерка в гардероб зритель обязан возместить его стоимость.

9. Театр не несет ответственности за содержимое сумок, а также за ценные вещи, оставленные в карманах одежды, сданной на хранение в гардероб.

10. Театр охраняет безопасность зрителей в течение всего времени их нахождения в здании театра.

11. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств театр организует эвакуацию зрителей из помещений зрительской части театра через запасные выходы.