



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУК НАМТ «Глобус»

Е.В. Алябьева

« 18 » апреля 2016 г.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги
«Предоставление информации о времени и месте театральных
представлений, гастрольных мероприятий,
анонс данных мероприятий в электронном виде
Государственного автономного учреждения культуры Новосибирской
области «Новосибирский академический молодежный театр «Глобус»
(далее – административный регламент)**

1. Общие положения

1.1. В настоящем административном регламенте используются следующие основные понятия.

Государственная услуга «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, гастрольных мероприятий, анонс данных мероприятий в электронном виде» – услуга, оказываемая театром согласно административному регламенту (далее – государственная услуга).

Заявитель (получатель государственной услуги) – физические или юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области «Новосибирский академический молодежный театр «Глобус» (далее – театр «Глобус») или к его официальным представителям (уполномоченным по продаже билетов театра «Глобус») 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, художников и других творческих единиц.

Гастрольное мероприятие – показ спектакля в разных населенных пунктах в рамках одной (спланированной) поездки.

1.2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются все без исключения физические и юридические лица, в том числе российские и иностранные граждане и лица без гражданства; организации и общественные объединения, обратившиеся в театр «Глобус» с запросом о предоставлении государственной услуги.

2. Порядок предоставления государственной услуги

2.1. Государственная услуга предоставляется театром «Глобус» на основе взаимодействия с министерством культуры Новосибирской области, государственными органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления, средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

2.2. Предоставление государственной услуги, а также информирование о процедуре предоставления государственной услуги, осуществляется специалистами театра посредством сети Интернет, почты, 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.

2.3. Сведения о режиме работы руководителей театра и всех отделов, участвующих в предоставлении государственной услуги, предоставляет секретарь приемной театра по телефону: (383) 223-67-16, а также при личном обращении с 10.00 до 18.00, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней. Также данная информация размещена на официальном сайте театра www.globus-nsk.ru.

3. Виды и порядок информирования заявителей в рамках предоставления государственной услуги

3.1. Публичное информирование

3.1.1. Театр осуществляет выпуск следующих видов информационной печатной продукции:

а) сводная репертуарная афиша на месяц, которая содержит информацию о театральных представлениях (автор пьесы, название спектакля, жанровый подзаголовок, дата и место /малая, большая сцены/ представления, время начала и окончания спектакля, возрастные ограничения), фактический адрес театра, телефоны для справок (касса, администрация), адреса и телефоны удаленных (партнерских) касс, адрес сайта театра, адрес электронной почты для заказа билетов. Выпускается три формата репертуарной афиши: А2, А3, А4, а также электронный вариант репертуарной афиши в формате Word.doc, содержащий анонс (имя автора

пьесы, название спектакля, жанр, стоимость билетов, возрастные ограничения);

б) художественный плакат, который выпускается к каждой премьере (событию) и содержит информацию о театральном представлении (автор пьесы, название спектакля, жанровый подзаголовок, имя режиссера), ближайшие даты событий, возрастные ограничения, адрес сайта театра, телефоны для справок (касса, администрация). Выпускается два типа художественного плаката: формат А2, содержащий частично анонс (вся вышеперечисленная информация) и формат А5 (флаер), содержащий, помимо вышеперечисленной информации, подробный анонс театрального представления (события).

3.1.2. Размещение информационной продукции осуществляется следующими способами:

а) репертуарная афиша на месяц выпускается не позднее, чем за один календарный месяц до начала первого из заявленных в ней спектаклей, и размещается на следующих носителях:

- информационные щиты перед зданием театра «Глобус»;
- кассовый зал в зрительском фойе первого этажа в здании театра «Глобус» (форматы А2, А4);
- расклейка на рекламных носителях в городе (формат А2);
- полиграфические листовки, распространяемые уполномоченными агентами по реализации билетов (формат А4);
- на официальном сайте театра www.globus-nsk.ru;
- электронная рассылка репертуарной афиши (формат Word.doc) осуществляется не позднее, чем за 20 дней до начала первого из заявленных в ней спектаклей по средствам массовой информации Новосибирска, в министерство культуры Новосибирской области, 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.globus-nsk.ru; в фойе театра, заполнив специальный бланк у кассира; обратившись за данной услугой по телефону отдела по организации зрителей: (383) 223-66-84 или по электронной почте bilet@globus-nsk.ru);

б) художественный плакат размещается за один месяц до заявленного театрального представления (события) на следующих носителях:

- информационные щиты перед зданием театра «Глобус»;
- баннерная лента на фасаде здания театра;
- кассовый зал в зрительском фойе первого этажа в здании театра (форматы А2, А5);
- удаленные (партнерские) кассы продаж театральных билетов (формат А2, А5);
- расклейка на рекламных носителях в городе (формат А2);
- полиграфические листовки, распространяемые уполномоченными по реализации билетов (формат А5);

– официальный сайт театра www.globus-nsk.ru.

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

- информационный щит перед зданием театра «Глобус»;
- кассовый зал фойе первого этажа в здании театра;
- официальный сайт театра www.globus-nsk.ru;
- электронная рассылка.

3.1.4. 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 обращении к администраторам театра и обращению по телефону: (383) 223-85-74 (с 10.00 до 20.00, ежедневно); либо в отдел по организации зрителей по телефону: (383) 223-66-84 (с 10.00 до 19.00, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней);

- на официальном сайте театра www.globus-nsk.ru;
- в объявлении, размещенном в кассовом зале театра «Глобус»;
- в специальном объявлении на входе в театр;
- с помощью электронной рассылки.

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

3.1.6. 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 театра «Глобус»;
- кассовый зал фойе первого этажа в здании театра;
- официальный сайт театра www.globus-nsk.ru;
- электронная рассылка.

3.2. Индивидуальное информирование

3.2.1. 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 бесплатно предоставляют:

– кассир театра по телефону: (383) 223-88-41 и при личном обращении (с 10.00 до 19.00, ежедневно);

– администраторы театра по телефону: (383) 223-85-74 и при личном обращении (с 10.00 до 20.00, ежедневно);

– информационное табло в кассовом зале театра (с 10.00 до 19.00, ежедневно);

– электронная рассылка по адресам всех физических лиц, оставивших письменную заявку на оказание данной услуги на официальном сайте театра www.globus-nsk.ru, в фойе театра, заполнив специальный бланк у кассира, а также по телефону отдела по организации зрителей: (383) 223-66-84 или по электронной почте bilet@globus-nsk.ru.

3.2.2. Представителям средств массовой информации все сведения в рамках государственной услуги в индивидуальном порядке предоставляют сотрудники отдела по связям со СМИ, телефон: (383) 210-16-35 (в будние дни с 10.00 до 19.00).

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

4. Сведения о режиме работы касс и способах покупки билетов

4.1. Сведения о режиме работы основной кассы театра «Глобус», расположенной по адресу ул. Каменская, д. 1, размещаются на вывесках на здании театра.

4.2. Сведения о режиме работы удаленных (партнерских) касс размещаются на витринах указанных касс.

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

– администраторы театра по телефону: (383) 223-85-74 и при личном обращении (с 10.00 до 20.00, ежедневно);

– менеджер отдела по организации зрителей по телефону: (383) 223-66-84 и при личном обращении (с 10.00 до 19.00, ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней);

– официальный сайт театра www.globus-nsk.ru.

4.4. Сведения о режиме работы отдельных уполномоченных агентов по распространению билетов предоставляет менеджер отдела по организации зрителей при личном обращении и по телефону: (383) 223-66-84 (с 10.00 до 19.00, ежедневно).

4.5. Номера служебных мобильных телефонов уполномоченных агентов по распространению билетов размещаются на сайте театра www.globus-nsk.ru.

5. Сведения о правилах посещения театра и правилах возврата билетов

5.1. Общая информация

5.1.1. Правила посещения театра и правила возврата билетов (далее – правила для зрителей), действующие в театре «Глобус», утверждаются Административным регламентом.

5.1.2. Информация о правилах для зрителей размещается:

– в кассовом зале зрительского фойе театра «Глобус»;

– на официальном сайте театра www.globus-nsk.ru.

5.1.3. Информацию о правилах для зрителей обязан предоставить по запросу заявителя:

– администратор театра при личном обращении или по телефону: (383) 223-85-74 (с 10.00 до 20.00, ежедневно);

– кассир билетной кассы при личном обращении или по телефону: (383) 223-88-41 (с 10.00 до 19.00, ежедневно);

– менеджер отдела по организации зрителей по телефону: (383) 223-66-84 (с 10.00 до 19.00, ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней);

– уполномоченный агент по распространению билетов (контакты размещены на сайте театра www.globus-nsk.ru).

5.2. Правила посещения театра

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

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

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

5.2.4. 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) в ложе для опоздавших.

5.2.5. Вход в малый зрительный зал после третьего звонка запрещен.

5.2.6. 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.

5.2.7. После спектакля гардероб и парковка перед зданием театра работает в течение получаса.

5.2.8. В случае потери номерка или бинокля зритель обязан возместить его стоимость.

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

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

5.2.11. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств театр организует эвакуацию зрителей из помещений зрительской части театра через запасные выходы. Информация о путях эвакуации и запасных выходах размещена на схемах в фойе театра.

5.3. Правила возврата билетов

5.3.1. Возврат билетов осуществляется по месту приобретения билетов не менее чем за пять дней до заявленной даты спектакля.

5.3.2. При своевременном возврате билетов театр возмещает 100% стоимости билетов.

5.3.3. В случае отмены или замены спектакля по вине театра билет принимается по месту приобретения, либо кассой театра с возмещением 100% стоимости.

5.3.4. В случае отмены или замены спектакля, не принадлежащего репертуару театра и исполняемого на его площадке в рамках гастролей, фестивалей, иных мероприятий на правах аренды сцены, возврат билета осуществляется по месту его приобретения.

5.3.5. В случае внесения изменений в правила возврата билетов, театр обязан по желанию зрителя применить в отношении его те правила, которые действовали на момент покупки им билета и с которыми он был на тот момент ознакомлен.

6. Ответственность сторон при предоставлении и получении государственной услуги

6.1. 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.

6.2. Информация о возрастных ограничениях для посещения спектаклей предоставляется зрителю в обязательном порядке до покупки билета – либо кассиром театра, либо уполномоченным агентом по распространению билетов, осуществляющим продажу, а также во всех видах информационной продукции театра. Отдельно зритель информируется о спектаклях, в которых используется ненормативная лексика или обнажение артиста.

6.3. В случае внесения изменений в правила для зрителей, в том числе в правила возврата билетов, театр обязан по желанию зрителя применить в отношении его те правила, которые действовали на момент покупки им билета и с которыми он был на тот момент ознакомлен.

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

6.5. *Почтовый адрес* для направления документов и обращений в театр «Глобус»: 630099, г. Новосибирск, ул. Каменская, д. 1.

Режим работы театра:

– приемная директора (с 10.00 до 18.00, ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней);

– администраторы (с 10.00 до 20.00, ежедневно);

– касса (с 10.00 до 19.00, ежедневно);

– отдел по организации зрителей (с 10.00 до 19.00, ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней).

Справочные телефоны театра:

– приемная: (383) 223-67-16;

– административный отдел: (383) 223-85-74.

Адрес электронной почты для жалоб, предложений и претензий по работе театра: office@globus-nsk.ru.

Адрес электронной почты для запросов информации и подписки на ежемесячную информационную рассылку театра: bilet@globus-nsk.ru.

6.6. Для создания максимально комфортных условий получения государственной услуги на официальном сайте театра и на информационном табло в кассовом зале театра (по адресу: ул. Каменская, д. 1) размещаются:

– настоящий регламент, регулирующий деятельность по предоставлению государственной услуги;

– сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера служебного телефона должностного лица;

– сведения о наблюдательном совете;

– сведения о руководстве театра с указанием Ф.И.О., должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

– Устав театра;

– местонахождение театра;

– режим работы театра;

– режим работы основных отделов театра, участвующих в предоставлении государственной услуги, номера справочных телефонов, факсов, адреса сайта и электронной почты;

– схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи;

– правила посещения учреждения;

– основания отказа в предоставлении государственной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых в ходе предоставления государственной услуги;
- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должна соответствовать услуга;
- стоимость услуги с указанием цен в рублях;
- афиша или календарный план деятельности театра;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуги.

7. Регламент работы с заявителем

7.1. 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.

7.2. Руководители театра определяют исполнителя для подготовки ответа. Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, Ф.И.О., номера телефона исполнителя.

7.3. 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 государственной услуги в пределах своей компетенции.

7.4. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании театра, Ф.И.О. и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 5 минут. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование о правилах предоставления государственной 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.

7.5. При личном устном обращении заявителя должностное лицо, ответственное за информирование, предоставляет ему информацию о предоставлении государственной услуги в устной форме, при этом время информирования не может превышать 5 минут. Если информация о предоставлении государственной услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет заявителя, заявитель вправе в письменной форме обратиться в театр.

7.6. Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты театра. Ответ на электронное обращение по вопросам предоставления государственной услуги направляется специалистом театра, ответственным за предоставление государственной услуги, в трехдневный срок.

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

7.8. Предоставление информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется без внимания платы.