**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ГАУ НСО «Новосибирский государственный академический Ордена Трудового Красного Знамени драматический театр «Красный факел» предоставления государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, анонсы данных мероприятий**

(далее — административный регламент)

# Общие положения

В настоящем административном регламенте используются следующие основные понятия:

*Государственная услуга* «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений и гастрольных мероприятий театров, анонсы 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 ГАУ НСО «Новосибирский государственный академический Ордена Трудового Красного Знамени драматический театр «Красный факел» (далее — театр «Красный факел») или к его официальным представителям (уполномоченным по продаже билетов театра «Красный факел») с запросом о представлении информации, выраженным 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.

1. **Описание заявителей**

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 «Красный факел» с запросом о предоставлении государственной услуги.

# 3. Порядок предоставления государственной услуги

1.3.1 Государственная услуга предоставляется театром «Красный факел» согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту и на основе взаимодействия с Министерством культуры НСО, государственными органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления, средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

1.3.2. Предоставление государственной услуги, а также информирование о процедуре предоставления государственной услуги, осуществляется специалистами театра посредством интернета, 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.

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

- секретарь приемной театра по справочному телефону (383) 210-04-28, а также при личном обращении с 10:00 до 18:00, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней;

- официальный сайт театра.

**4. Виды и порядок информирования заявителей в рамках предоставления государственной услуги.**

**4.1. Публичное информирование.**

* Театр осуществляет выпуск следующих видов информационной печатной продукции:

а) сводная репертуарная афиша на месяц, которая содержит информацию о времени, месте и названии театральных представлений, фактический адрес театра, телефон кассы, сайт театра; выпускается три типа репертуарной афиши: форматы А2 и сити-формат, содержащие частично анонс (имя автора пьесы, жанр, продолжительность спектакля, возможные возрастные и прочие ограничения), форматы А4 и А5, содержащие подробный анонс определенных театральных представлений или событий; а также электронный вариант репертуарной афиши в формате Word.doc, содержащий частично анонс (имя автора пьесы, жанр, стоимость билетов).

б) газета «Театральный проспект», которая выходит раз в месяц и содержит раздел с информацией о времени, месте и названии театральных представлений, в том числе и ряда других театров города, содержит фактические адреса, телефоны касс и сайты этих театров, а также подробные анонсы премьер театра «Красный факел», гастрольных и прочих событий;

в) художественный 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; выпускается два типа художественного плаката: форматы А1, А2 и сити-формат, содержащие частично анонс (имя автора пьесы и жанр), а также форматы А4 и А6, содержащие подробный анонс театрального представления (события) и возможные возрастные и прочие ограничения;

* Размещение информационной продукции:

- 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 «Красный факел» (сити-формат),

- кассовый зал и зрительское фойе первого этажа в здании театра «Красный факел» (форматы А1, А2, А4),

- полиграфические листовки, распространяемые уполномоченными по реализации билетов (форматы А4, А5, А6),

- на официальном сайте театра;

- электронная рассылка репертуарной афиши осуществляется не позднее, чем за один календарный месяц до начала первого из заявленных в ней спектаклей по средствам массовой информации Новосибирска, в министерство культуры Новосибирской области, а также другим заявителям. К последним относятся физические или юридические лица, оставившие письменную заявку на регулярное, ежемесячное, оказание данной услуги на официальную почту театра adm-otdel@red-torch.ru, а также обратившиеся за данной услугой по телефону административного отдела (383) 210-04-01;

б) газета «Театральный проспект» выпускается один раз в месяц 20 числа (исключая период вне сезонов) и вкладывается в каждую программу всех вечерних спектаклей взрослого репертуара, а также распространяется уполномоченными по продаже билетов театра «Красный факел», продается в кассе театра «Красный факел»;

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

- информационные щиты перед зданием театра «Красный факел» (сити-формат), а также в виде баннера на фасаде здания театра;

- кассовый зал и зрительское фойе первого этажа в здании театра «Красный факел» (форматы А2, А4),

- полиграфические листовки, распространяемые уполномоченными по реализации билетов (форматы А4, А6),

- 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 государственной услуги, производится в течение трех дней с даты принятия решения об изменениях и только на следующих носителях:

- информационный щит перед зданием театра «Красный факел»,

- кассовый зал и фойе первого этажа в здании театра «Красный факел»,

- 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:

а) при личном или телефонном обращении к администраторам театра (383) 210–04–01, 231–14–08 и с 10.00 до 17:00, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней,

б) на официальном сайте театра,

в) в объявлении, размещенном в кассовом зале театра,

г) в специальном объявлении на входе в театр.

* 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.
* 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:

а) информационный щит перед зданием театра «Красный факел»,

б) кассовый зал и фойе первого этажа в здании театра «Красный факел»,

в) официальный сайт театра,

д) электронная рассылка.

**4.2. 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 бесплатно предоставляют:

- кассир театра по телефону (383) 210-06-71 и при личном обращении – с 10:00 до 21:00 без выходных,

- администраторы театра по тел. (383) 210-04-01, 231-14-08 и при личном обращении с 10:00 до 17:00, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней,

- редактор сайта театра [www.red-torch.ru](http://www.red-torch.ru) в рубрике «Обратная связь» при обращении через интернет-сайт с 10:00 до 18:00, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней,

- административный отдел и отдел маркетинга путем WhatsApp-рассылки по мере появления событий; рассылка осуществляется по номерам мобильных телефонов всех физических лиц, оставивших письменную заявку на оказание данной услуги на официальном сайте театра [www.red-torch.ru](http://www.red-torch.ru) и телефоне администраторов +7-913-735-50-55, а также по телефону административного отдела (383) 210-04-01 или электронной почте [adm-otdel@red-torch.ru](mailto:adm-otdel@red-torch.ru),

- администраторы театра в рамках услуги «Лист ожидания» оказывают услугу раннего бронирования и оповещения о начале продаж на желаемые спектакли; физические лица могут оставить заявку в листе ожидания на сайте театра [www.red-torch.ru](http://www.red-torch.ru), администратор свяжется с ними как только откроется продажа билетов, справки по телефонам: (383) 210-06-71, (383) 210-04-01,

- Представителям средств массовой информации все сведения в рамках государственной услуги в индивидуальном порядке предоставляют сотрудники отдела маркетинга при непосредственном обращении, по телефону (383) 210-01-64 в будние дни с 10:00 до 18:00 или по электронному запросу, направленным на адрес: [redtorch2@gmail.com](mailto:redtorch2@gmail.com).

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

**5. Сведения о режиме работы касс и способах покупки билетов**

5.1 Сведения о режиме работы основной кассы театра «Красный факел», расположенной по адресу ул. Ленина, 19, размещаются на вывесках на здании театра.

5.3 Сведения о режиме работы кассы и всех возможных способах покупки билетов предоставляют:

- администраторы театра при личном обращении и по телефону (383) **210-04-01, 231-14-08;**

- официальный сайт театра [www.red-torch.ru](http://www.red-torch.ru)

5.4 Сведения о режиме работы отдельных уполномоченных агентов по распространению билетов предоставляют администраторы театра при личном обращении и по телефону (383) **210-04-01, 231-14-08;**

5.5 Номера служебных мобильных телефонов уполномоченных агентов по распространению билетов размещаются на сайте театра [www.red-torch.ru](http://www.red-torch.ru).

**6. Сведения о правилах посещения театра и правилах  
возврата билетов**

Правила посещения театра и правила возврата билетов (далее – правила для зрителей), действующие в театре «Красный факел», утверждены приказом дирекции театра.

Информация о правилах для зрителей размещается:

- в кассовом зале театра,

- на официальном сайте театра [www.red-torch.ru](http://www.red-torch.ru).

Информацию о правилах для зрителей обязан предоставить по запросу заявителя:

- администратор театра при личном обращении или по телефону (383) **210-04-01, 231-14-08**,

- кассир билетной кассы при личном обращении или по телефону (383) **210-06-71**,

- уполномоченный агент по продаже билетов.

***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, огороженной парковки перед зданием театра, администраторов зала, обеспечения безопасности в зрительском фойе.

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

3. Курение во всех без исключения помещениях зрительской части 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 зрительный зал 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. После спектакля гардероб и парковка перед зданием театра работает в течение получаса.

8. В случае потери номерка или бинокля 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. Информация о путях эвакуации и запасных выходах размещена на схемах в фойе театра.

# Правила возврата билетов

1. В день спектакля вернуть билеты нельзя.
2. Возврат билетов осуществляется по месту приобретения, а именно: в кассу театра, уполномоченным по продаже билетов, на сайт Тicketland ([www.ticketland.ru](https://www.ticketland.ru/)), в городские зрелищные кассы ([«Кassy.ru»](https://nsk.kassy.ru/)), а также на сайт КАССИР.РУ.
3. Билет не подлежит возврату в случае опоздания зрителя к началу спектакля.
4. Билеты, купленные на сайте Тicketland ([www.ticketland.ru](https://www.ticketland.ru/)) и через фрэйм театра «Красный факел» (так называемые Электронные билеты), могут быть возвращены, но не позднее 3-х дней до спектакля, в соответствии с Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» № 193-ФЗ от 18 июля 2019 г. Для этого требуется совершить возврат в личном кабинете на сайте [https://nsk.ticketland.ru](https://nsk.ticketland.ru/). С правилами возврата на сайте «ticketland» можно ознакомиться, перейдя по ссылке <https://nsk.ticketland.ru/landing/ticket_return_rules/>
5. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же банковскую карту, с которой они были оплачены, в сроки и по установленным банком-эмитентом правилам.
6. Обмену Электронные билеты не подлежат.
7. Испорченные бланки билетов возврату и обмену не подлежат. Приобретенный билет должен находиться в надлежащем состоянии: без порезов, проколов и иметь все атрибуты первоначально приобретенного билета. При приобретении билета проверяйте его состояние: наличие на билете отрывной части до посещения мероприятия обязательно. После покупки билета владелец обязан хранить его в целостности до окончания мероприятия.
8. Билет, приобретенный в кассе театра или через сайт театра (электронный), может быть сдан:
   * за 10 и более дней до заявленной в нем даты спектакля — в этом случае театр возмещает 100% стоимости билета;
   * за 5-9 дней до заявленной в нем даты спектакля — театр возмещает 50% стоимости билета.
   * менее чем за 4-5 дня до заявленной в нем даты спектакля — театр возмещает 30% стоимости билета.
9. Билет, приобретенный в кассе театра или через сайт Тicketland ([www.ticketland.ru](https://www.ticketland.ru/)) и через фрэйм театра «Красный факел» (электронный), не подлежит возврату менее чем за 3 дня до заявленной в нем даты спектакля.
10. В случае отмены спектакля по вине театра билет принимается в течение 10 календарных дней кассой театра с возмещением 100 % стоимости (кроме билетов Тicketland ([www.ticketland.ru](https://www.ticketland.ru/)), ГЗК и билетов Кассир.ру). В случае замены или переноса спектакля возврат билетов возможен только до начала замененного или перенесенного спектакля кассой театра с возмещением 100 % стоимости (кроме билетов Тicketland ([www.ticketland.ru](https://www.ticketland.ru/)), ГЗК и билетов Кассир.ру). [Заявление на возврат](https://red-torch.ru/bilety/pravila-vozvrata-biletov/zayavleniy_na_vozvrat.docx)
11. В случае отмены или замены спектакля либо исполнителя, не принадлежащего репертуару театра и исполняемого на его площадке в рамках гастролей, фестивалей, иных мероприятий на правах аренды сцены, вернуть билет в кассу театра нельзя (билеты принимают организаторы мероприятия).
12. 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.
13. Театральные билеты, приобретенные по коллективным заявкам за счет средств организации, подлежат возврату только через организацию, которая оформляла коллективную заявку.
14. Зрителю не возвращают деньги, которые он заплатил сверх цены билета уполномоченным лицам и лицам, которым переданы права и обязанности по реализации билетов. То есть при возврате билета стоимость его доставки посетителю не компенсируют.
15. Сертификаты обмену и возврату не подлежат.
16. Не подлежат возврату билеты, приобретенные в рамках социальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (льготы, скидки).

**7. Ответственность сторон при предоставлении и получении государственной услуги**

7.1 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 не информированность и возможное неудовлетворение от посещения театра.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 В случае, если зритель, купивший билет, не смог посетить спектакль по личным причинам или по причине неточного или несвоевременного предоставления ему театром государственной услуги, театр обязуется принять его по данному билету (как по «входному», без фиксированного места) на этот или другой спектакль театра в течение одного календарного месяца с даты пропущенного спектакля – при условии согласования даты посещения с администратором в индивидуальном порядке. Решение этого вопроса возможно как при личном посещении, так и по телефону администратора (383) **210–04–01, 231–14–08**.

7.5 На билеты, приобретенные на спектакли гастролирующих коллективов, арендующих сцену театра, и не использованные зрителем по любой причине, пункт 4 не распространяется.

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

7.7 Почтовый адрес для направления документов и обращений в театр «Красный факел»: 630011, Новосибирск, улица Ленина, 19.

Режим работы театра:

**приемная директора:** с 10.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья;

**администраторы:** с 10.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья;

**касса:** с 10.00 до 21.00 без выходных;

**отдел маркетинга:** с 10.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья.

Справочные телефоны театра:

Приемная – (383) 210-04-28

Административный отдел – (383) 210-04-01

Адрес электронной почты приемной театра и административного отдела (для жалоб, предложений и претензий по работе театра): [info@red-torch.ru](mailto:info@red-torch.ru), [adm-otdel@red-torch.ru](mailto:adm-otdel@red-torch.ru).

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

-настоящий регламент, регулирующий деятельность по предоставлению государственной услуги,

- местонахождение учреждения,

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения,

- график (режим) работы основных отделов театра, участвующих в предоставлении государственной услуги,

- номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты, сайта,

- устав театра,

- правила посещения учреждения,

- основания отказа в предоставлении государственной услуги,

- порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых в ходе предоставления государственной услуги.

**8. Регламент работы с заявителем**

8.1 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.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании театра, фамилии, имени, отчестве 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.

8.5 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.

8.6 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.

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

8.8 Предоставление информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется без взимания платы.

**9. Согласие на обработку данных**

9.1 Оплачивая билет на спектакль (мероприятие), проводимый(ое) Учреждением, Потребители подтверждают факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Учреждением, а также дают согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- паспортные данные;

- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Потребителями и Учреждением в целях: продажи, возврата билетов на спектакли (мероприятия), проводимые Учреждением, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы и желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Согласие на обработку персональных данных действует с момента оплаты Потребителями билетов и до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации на обработку персональных данных.

Учреждение гарантирует, что обработка персональных данных Потребителей осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

**10. Порядок внесения изменений**

**и ответственности за исполнение Регламента**

10.1 Изменения в настоящий момент Регламент вносятся отдельным приказом по Учреждению, в тот же день доводятся до сведения работников административной службы по работе со зрителями и службы по организации зрителей и в двухнедельный срок размещаются на официальном сайте Учреждения.

10.2 Ответственность за исполнение настоящего Регламента возлагается на начальника административной службы по работе со зрителями и начальника службы организации зрителей.