

**КРАЕВОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР
ДЛЯ ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ ИМ. В.С. ЗОЛОТУХИНА»**

ПРИКАЗ

от 19.10.2015

г. Барнаул

№ 18д

Об утверждении «Положения о предоставлении информации о времени и месте театральных представлений, гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий»

В соответствии с Приказом Управления Алтайского края по культуре и архивному делу №436 от 13.12.2010г. Об утверждении Порядка предоставления услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий», постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 N 861 (ред. от 16.02.2015) «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» п р и к а з в а ю:

1. Утвердить прилагаемое «Положение о предоставлении информации о времени и месте театральных представлений, гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий» краевого автономного учреждения «Алтайский государственный театр для детей и молодежи им. В.С. Золотухина».

2. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор театра



И.В. Лысковец

Утверждено:
приказом директора
КАУ «Алтайский государственный
театр для детей и молодежи
им. В.С. Золотухина»
№ 182 от «19» октября 2015г.

**Положение о предоставлении информации о времени и
месте театральных представлений, гастрольных
мероприятий, анонсы данных мероприятий краевого
автономного учреждения «Алтайский государственный
театр для детей и молодежи им. В.С. Золотухина».**
(далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Основные понятия, используемые в Положении.

В настоящем Положении используются следующие понятия:

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

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.

Выездные мероприятия – разовые выезды со стационара (в пределах одного дня).

Гастрольные мероприятия – мероприятия, проводимые на выезде, с проживанием в гостинице, планируемые по договору на определенный срок.

2. Описание заявителей

2.1. 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 государственный театр для детей и молодежи им. В.С. Золотухина»

(далее – Молодежный театр Алтая, театр, МТА) или к его официальным представителям (агентам по реализации билетов МТА) с запросом о предоставлении информации, выраженном в устной, письменной или электронной форме.

3. Порядок предоставления услуги

3.1. Услуга предоставляется Молодежным театром Алтая 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.

3.2. 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.

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

- секретарь приемной театра по справочному телефону 50-35-04, а также при личном обращении с 10:00 до 18:00, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней;
- официальный сайт театра: mta-barnaul.ru

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

4.1. Публичное информирование.

Театр осуществляет выпуск следующих видов информационной продукции:

4.1.1. 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 jpg.

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

- информационные щиты перед зданием Молодежного театра Алтая;
- кассовый зал в здании театра;
- рекламные носители в городе Барнауле;
- полиграфические листовки, распространяемые агентами по реализации билетов;
- официальный сайт театра;
- официальные группы театра в соцсетях: «ВКонтакте», «Фейсбук», «Одноклассники», «Инстаграм»;
- электронная рассылка репертуарной афиши (формат jpg) 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, в фойе театра в анкетах, а также обратившиеся за данной услугой по телефону отдел рекламы 50-35-26;

4.1.2. Печатные и электронные средства массовой информации Алтайского края, в которых размещается информация о времени, месте и названии театральные представления, содержит фактические адреса, телефоны кассы, а также подробные анонсы премьер Молодежного театра Алтая, гастрольных и прочих событий, возможных возрастных ограничений;

4.1.3. Премьерный плакат, который выпускается к каждой премьере (событию) и содержит информацию о 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 Молодежного театра Алтая, а также баннеры на перилах центрального входа театра;
- кассовый зал театра;
- рекламные носители в городе Барнауле,
- полиграфические листовки, распространяемые агентами по реализации билетов;
- на официальном сайте театра.

4.1.4. Театр оставляет за собой право по техническим или творческим причинам менять число, 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 здании театра;
- официальный сайт театра;
- электронная рассылка.

4.1.5. 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 по тел.: 50-35-36;
- на официальном сайте театра;
- в объявлении, размещенном в кассовом зале театра;
- в специальном объявлении, размещенном на входе в театр.

4.1.6. 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.

4.1.7. 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 Молодежного театра Алтая;

- кассовый зал в здании театра;
- официальный сайт театра.

4.2. Индивидуальное информирование.

4.2.1. 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, возрастных ограничениях, бесплатно предоставляют:

- кассир театра по телефону 50-35-03 и при личном обращении;
- администраторы театра по телефону 50-35-36 и при личном обращении.

4.2.2. Представителям средств массовой информации все сведения в рамках услуги в индивидуальном порядке предоставляют сотрудники отдела рекламы театра при непосредственном обращении по телефону 50-35-26 в будние дни с 10:00 до 18:00, или по электронному запросу, направленном на адрес news@mta-barnaul.ru.

4.2.3. В день показа спектакля в фойе театра осуществляется продажа программки, которая содержит сведения о составе авторов и исполнителей конкретного спектакля.

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

5.1. Сведения о режиме работы основной кассы Молодежного театра Алтая, расположенной по адресу: г. Барнаул, проспект Калинина, 2, размещаются на вывесках в здании театра.

5.2. Сведения о режиме работы отдельных стационарных касс или размещаются на витринах указанных касс.

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

- администраторы театра при личном обращении и по телефону 50-35-36;
- официальный сайт театра mta-barnaul.ru;

5.4. Сведения о режиме работы отдельных агентов по распространению билетов предоставляют администраторы театра при личном обращении и по телефону 50-35-36.

6. Ответственность сторон при предоставлении и получении 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 не информированность и возможное неудовлетворение от посещения театра.

6.2. 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 агентом по реализации билетов, осуществляющим продажу, а также во всех видах репертуарной афиши театра.

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

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

6.5. Почтовый адрес для направления документов и обращений в Молодёжный театр Алтая: 656002, г. Барнаул, проспект Калинина, 2.

Режим работы театра:

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

администраторы: с 9.00 до 18.00, кроме субботы и воскресенья.

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

отдел рекламы: с 9.00 до 18.00, кроме субботы и воскресенья.

Справочные телефоны театра:

приемная: 50-35-04;

администраторы: 50-35-36;

официальный сайт театра: mta-barnaul.ru;

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

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

– настоящее Положение, регулирующее деятельность по предоставлению 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.

7. Работа 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, фамилии, имени, отчества, 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. Время разговора не должно превышать 5 минут. При невозможности 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 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.

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

7.7. Предоставление 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 услуги осуществляется без взимания платы.