

УТВЕРЖДАЮ
ДИРЕКТОР Государственного
бюджетного учреждения культуры и
искусства Республики Башкортостан
Государственный русский
драматический театр г.Стерлитамака



Замесина — В.А. Замесина
« 3 » марта 2015 года

**Положение о работе административной
и билетно-кассовой служб
Государственного бюджетного учреждения
культуры и искусства Республики
Башкортостан Государственный русский
драматический театр г. Стерлитамака**

Глава 1. Понятия и термины

Глава 2. Общие положения

Глава 3. Правила посещения театра

Глава 4. Порядок продажи театральных билетов

Глава 5. Общий порядок и условия реализации билетов льготным категориям граждан

Глава 6. Порядок предоставления и пользования льготой для физических лиц

Глава 7. Порядок предоставления и пользования льготой для юридических лиц

Глава 8. Порядок возврата билетов

Глава 9. Для людей с ограниченными возможностями

Глава 10. Ответственность и статистика

Глава 1. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

1.1. Театр – учреждение культуры, осуществляющее профессиональную театральную деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Республики Башкортостан и своим Уставом, в целях обеспечения права граждан на равный доступ и участие в культурной жизни, а также пользование услугами, предоставляемыми Театром; развития и популяризации театрального искусства; сохранения и пропаганды духовных и нравственных ориентиров общества; обеспечения потребностей населения города Стерлитамак и Республики Башкортостан в сценическом искусстве.

1.2. Покупатель – гражданин РФ, иностранный гражданин, лицо без гражданства, либо юридическое лицо, приобретшие билет на спектакль или мероприятие, проводимое ГБУК и И РБ СГРДТ г.Стерлитамак.

1.3. Организатор - Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Государственный русский драматический театр г. Стерлитамак.

1.4. Номинальная стоимость билетов – заявленная стоимость билетов, дифференцируемая согласно утверждаемым расценкам мест, по которым осуществляется продажа билетов в кассе ГБУК и И РБ СГРДТ г. Стерлитамак администраторами и штатными уполномоченными по продаже билетов.

Глава 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Репертуар Театра как совокупность драматических, музыкальных и других произведений, исполняемых в Театре, утверждается руководством Театра на каждый театральный сезон. Длительность спектаклей и других произведений театрального искусства в виде публичных представлений определяется Театром самостоятельно.

2.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом театра, действующим законодательством Российской Федерации и действующими документами театра.

2.3. Настоящее Положение предназначено для повышения качества обслуживания зрителей, решения спорных вопросов между Театром и зрительской аудиторией.

2.4. Настоящее Положение содержит правила продажи, возврата театральных билетов, порядок реализации билетов льготным категориям граждан и правила посещения театра зрителем.

2.5. Настоящее Положение утверждается директором театра.

2.6. Настоящее Положение и все изменения в Положение вносятся отдельным приказом и в этот же день доносятся до сведения административной и кассовой служб. Вышеуказанные документы могут быть размещены в кассовом зале Театра, в окне билетного кассира либо у администраторов в открытом доступе, а также публикуются на сайте театра и предоставляются по первому требованию зрителей.

Глава 3. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТЕАТРА

3.1. Вход в помещение Театра осуществляется только при наличии билета или приглашения, дающих право на посещение мероприятия.

3.2. Один билет дает право посещения театра одному человеку.

3.3. На детские спектакли могут пройти родители с ребенком до 3-х лет без предоставления ему отдельного места.

3.4. Дети младше 12 лет на вечерние спектакли не допускаются.

3.5. В связи с принятием ФЗ Российской Федерации № 436-ФЗ (в ред. От 28.07.2012 №

139-ФЗ) «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» зрители должны более внимательно относиться к выбору спектакля для детей и учитывать рекомендации театра по возрастным ограничениям, при покупке билета.

3.6. Вход в театральное фойе доступен за 1 час до начала спектакля.

3.7. При входе в театр каждый зритель должен пройти контроль, с целью выявления запрещенных к проносу в здание театра предметов. В случае нежелания зрителя пройти контроль, администрация театра имеет право отказать ему в посещении Театра.

3.8. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в театр не допускаются.

3.9. Не разрешается входить в зрительный зал в верхней одежде и головных уборах, а также проносить в зрительный зал большие сумки, портфели, чемоданы, еду и напитки.

3.10. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно.

3.11. Театр несет ответственность за сохранность ценных вещей, оставленных в гардеробе.

3.12. В случае утери номерка зритель возмещает его стоимость – 100 рублей.

3.13. До начала спектакля и в антракте в театре работает буфет.

3.14. Курение в театре запрещено.

3.15. Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.

3.16. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи.

3.17. После третьего звонка вход в зрительный зал запрещен: зритель может пройти только в амфитеатр или на балкон по разрешению дежурного администратора и в его сопровождении. Занять свои места в партере можно будет только во время антракта.

3.18. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.

3.19. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

3.20. Согласно Федеральному закону № 5351-19 от 09.07.1993 г. (в ред. Федеральных законов от 19.07.1995 г. № 110-ФЗ, от 20.07.2004 г. № 72-ФЗ), в соответствии с ч. IV ГК РФ спектакли театра являются интеллектуальной собственностью. Поэтому фото-, кино-, видео-, телесъемки, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального разрешения администрации театра запрещены.

3.21. Во время нахождения в театре зрители обязаны бережно относиться к имуществу театра, соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.

3.22. По всем вопросам, связанных с организацией театрального показа, зрители могут обратиться лично к дежурному администратору в дни посещения спектаклей театра, и в будние дни с 9.00 до 18.00 часов к заместителю директора по организации зрителей, позвонив по телефону: (3473) 25-73-01.

Глава 4. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ

4.1. Зритель может приобрести билеты на спектакли ГБУК и И РБ СГРДТ г.Стерлитамака в кассе театра, через администраторов или уполномоченных по продаже театральных билетов.

4.2. Наличие билетов на конкретные даты и спектакли зритель может уточнить по телефонам (3473) 25-55-67 (касса), 25-73-01 (администратор).

4.3. Реализация билетов на текущий месяц начинается с 1-го числа предыдущего месяца.

4.4. Бронирование билетов заканчивается за 2 (два) дня до даты спектакля из репертуара ГБУК и И РБ СГРДТ г.Стерлитамака. Сроки бронирования на антрепризные спектакли или арендные мероприятия устанавливаются организаторами.

4.5. В случае нарушения сроков выкупа заказа, указанных в п. 4.4. настоящего Положения, заказ считается отмененным, бронированные билеты поступают в свободную продажу.

4.6. Приобретенные Покупателем билеты могут подлежать возврату в кассу Организатора, в соответствии с настоящим Положением.

4.7. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения театра.

4.8. За 45 минут до начала текущего спектакля Покупатель, желающий приобрести билет на этот спектакль (при наличии в кассе) обслуживается вне очереди.

4.9. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату спектакля или мероприятия, проштампованную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные (или предложенные кассиром) места в зрительном зале и сдачу.

4.10. При продаже билетов кассир театра, администратор и уполномоченные по реализации билетов руководствуются должностными инструкциями, настоящим Положением и специальными инструкциями руководства театра.

4.11. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» ГБУК и ИРБ СГРДТ г. Стерлитамака установлена следующая классификация спектаклей текущего репертуара театра с соответствующей маркировкой знаками информационной продукции и указанием данной информации на билете и рекламе театра:

Детские сказки – 0+, 3+

Для детей, достигших возраста 12 лет – 12+

Для детей, достигших возраста 14 лет – 14+

Для детей, достигших возраста 16 лет - 16+

Глава 5. ОБЩИЙ ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ БИЛЕТОВ ЛЬГОТНЫМ КАТЕГОРИЯМ ГРАЖДАН

5.1. Льготы распространяются исключительно на текущие репертуарные спектакли Театра и не распространяются на мероприятия в рамках договора аренды.

5.2. Театр оставляет за собой право определять льготные категории физических и юридических лиц по своему усмотрению, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

5.3. Театр оставляет за собой право определять величину льготы и условия ее распространения на спектакли текущего репертуара самостоятельно, если иное прямо не предусмотрено действующим законодательством.

5.4. Все изменения в действующее Положение утверждаются приказом директора Театра. Данные льготы действительны до выхода изменений к настоящему Положению или до изменения соответствующей законодательной базы.

5.5. Льготные билеты продаются только в розницу при предъявлении соответствующих документов, подтверждающих данную льготу, и бронированию не подлежат.

5.6. Льготы не распространяются на цены билетов партера, на 19 и 20 ряды амфитеатра, а также на цены билетов премьерных спектаклей, спектакля «Доходное место», спектаклей малой формы и экспериментальной сцены.

Глава 6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ЛЬГОТОЙ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

6.1. Любое физическое лицо, имеющее право льготного посещения Театра, обязано предъявить билетному кассиру (или администратору) документ, дающий право на льготу в соответствии с Приложением №1.

6.2. Лица, имеющие право бесплатного посещения Театра, могут оформить льготный билет на любой спектакль текущего репертуара при наличии свободных мест на выбранный спектакль, обратившись в кассу театра или, связавшись с администратором. В случае отсутствия свободных мест на конкретный спектакль, кассир (администратор) обязан предложить зрителю другой спектакль из репертуара Театра.

6.3. Билетный кассир (или администратор) обязан зарегистрировать льготный билет в ведомости, отраженной в Приложении №2 к настоящему Положению.

6.4. Справочную информацию о предполагаемом наличии свободных билетов на спектакль зрители могут получить по телефонам (3473) 25-73-01, 25-55-67 в рабочее время.

Глава 7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

7.1. Любое юридическое лицо имеет право обратиться к директору Театра с просьбой о выделении льготных билетов на спектакли текущего репертуара.

7.2. Обращение составляется на фирменном бланке организации в свободной форме, однако в его содержании необходимо отразить следующую информацию:

- а) количество предполагаемых льготных билетов и основание для льготы (с указанием номера и наименования документа, подтверждающего данное право);
- б) дату предполагаемого посещения и название спектакля;
- в) ФИО куратора предполагаемой группы зрителей;
- г) контактную информацию.

7.3. Обращение на имя директора Театра отправляется факсом или регистрируется уполномоченным лицом в приемной Театра, не позднее четырнадцати календарных дней до указанного в обращении спектакля.

7.4. В максимально короткие сроки администраторы Театра устно информируют юридическое лицо о результатах рассмотрения обращения по контактам, оставленным в письме.

7.5. Театр оставляет за собой право отказать в коллективной заявке при отсутствии достаточного количества свободных мест на указанный спектакль или предложить посетить другой спектакль из текущего репертуара Театра, а также предложить сократить предполагаемое количество зрителей.

7.6. Театр оставляет за собой право отказать юридическому лицу без объяснения причин, если в его заявке отсутствуют льготные категории физических лиц, определенные настоящим Положением и действующим законодательством РФ.

7.7. В день спектакля куратор со стороны юридического лица совместно с администраторами Театра осуществляет контроль над организацией льготного посещения.

7.8. В случае изменения намерений со стороны юридического лица куратор организованной группы обязан предупредить об этом администраторов Театра лично или по телефону в максимально короткие сроки.

Глава 8. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

8.1. Приобретённые Покупателем билеты могут подлежать возврату в кассу Организатора, в соответствии с существующим порядком о возврате билетов.

8.2. В случае отмены или замены спектакля, театр обязуется в кратчайшие сроки разместить соответствующую информацию в кассовом зале театра и на официальном сайте.

8.3. Если объявленный спектакль не состоялся по вине театра (в случае болезни артиста, технических и других объективных причин), зритель имеет право получить возврат 100 % стоимости билета в кассе театра при замене – до начала спектакля. При отмене спектакля или мероприятия билеты принимаются к возврату в недельный срок, включая дату отмены. При переносе спектакля или мероприятия билеты считаются действительными на дату переноса, но по желанию Покупателя могут быть предоставлены к возврату вплоть до даты переноса спектакля или мероприятия.

8.4. В соответствии с ФЗ №193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 18.07.2019г., с 01 сентября 2019 года меняются правила возврата билетов:

8.4.1. При возврате не позднее, чем за 10 дней до начала спектакля зритель имеет право получить 100% цены билета;

8.4.2. При возврате менее, чем за 10 дней, но не позднее, чем за 5 дней до начала спектакля зритель имеет право получить 50% цены билета;

8.4.3. При возврате менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до начала спектакля зритель имеет право получить 30% цены билета;

8.4.4. В случае отказа зрителя от посещения спектакля в срок менее 3 дней, стоимость билета не возвращается.

8.5. В случае отказа зрителя от посещения театра в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, стоимость билета возвращается полностью, либо купленный им билет получает право входного пригласительного (без указания конкретного места) на любой спектакль текущего репертуара (кроме премьерных спектаклей, спектаклей малой формы и экспериментальной сцены) при наличии свободных мест до конца театрального сезона.

8.6. Билеты, приобретенные со скидкой, возврату не подлежат.

8.7. При наличии производственной возможности, театр обязуется заменить объявленный спектакль, который невозможно представить зрителю, другим спектаклем текущего репертуара. В этом случае зритель имеет право выбора: посетить спектакль, предложенный театром, или воспользоваться условиями по возврату и обмену билетов до начала спектакля или мероприятия.

8.8. Билеты, приобретенные по безналичному расчету, за счет средств предприятий, возврату в кассу театра не подлежат.

8.9. Зритель, имеющий просроченный билет, обязан предупредить заместителя директора по организации зрителей о своем визите заранее по телефону (3473) 25-73-01 и согласовать с ним возможность посещения театра в желаемую дату (уточнить наличие мест). Место зрителя в зале определяет дежурный администратор непосредственно перед началом спектакля.

8.10. Билеты не подлежат возврату в случае опоздания зрителя к началу спектакля или мероприятия.

Глава 9. ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

9.1. Зрительный зал ГБУК и И РБ Государственный русский драматический театр г.Стерлитамака оборудован всем необходимым для посещения людьми с ограниченными возможностями.

9.2. В фойе I этажа театра имеется мобильный лестничный подъемник Sherpa для транспортировки зрителей в инвалидных колясках по театру и в зрительный зал.

9.3. В зрительном зале театра имеются специальные места для зрителей в инвалидных колясках.

9.3. Приобретая билет для зрителя с ограниченными возможностями, необходимо сообщить об этом кассиру.

9.4. Для создания более комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения, необходимо заблаговременно сообщить о предстоящем посещении ими театра в администраторский отдел по телефону (3473) 25-73-01.

Глава 10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И СТАТИСТИКА

10.1. За организацию информирования потребителей об имеющихся льготах, качестве обслуживания льготных категорий граждан, за ведение соответствующей отчетности документации отвечает заместитель директора по организации зрителей.

10.2. Раз в два месяца заместитель директора по организации зрителей представляет статистику посещения Театра льготными категориями граждан директору Театра и в вышестоящие организации в случае необходимости.

10.3. Билетный кассир в согласованные сроки представляет информацию о реализованных льготных билетах главному бухгалтеру Театра.

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЛЬГОТ

Размер льготы	Категория лиц, имеющих право на приобретение льготных билетов	Документы, подтверждающие право на льготу
1. Бесплатно при наличии свободных мест	- инвалиды всех групп	справка об инвалидности, либо удостоверение с отметкой об инвалидности
	- дети-инвалиды	справка об инвалидности, либо удостоверение с отметкой об инвалидности
	- дети-сироты	любой документ, подтверждающий статус ребенка
	- дети из детских домов	любой документ, подтверждающий статус ребенка
	-ветераны и участники ВОВ	удостоверение ветерана или участника ВОВ
	- дети до 3-х лет включительно на детские спектакли	свидетельство о рождении
2. 50% от стоимости любого свободного места	- студенты высших учебных заведений и образовательных учреждений среднего профессионального образования (очная форма обучения), учащиеся начального профессионального образования	студенческий билет; билет учащегося
	- дети из многодетных и малообеспеченных семей на детские спектакли (на вечерние спектакли скидка не распространяется)	удостоверение многодетного родителя, справка о составе семьи, свидетельство о рождении ребенка
	- пенсионеры по старости на вечерние спектакли (на детские спектакли скидка не распространяется)	пенсионное удостоверение
	- военнослужащие, проходящие службу по призыву	военный билет
	- курсанты военных образовательных учреждений среднего и высшего профессионального образования	военный билет
	- обучающиеся в образовательных учреждениях среднего (полного) общего образования с дополнительной образовательной программой, имеющей целевую военную подготовку несовершеннолетних граждан	справка об обучении в соответствующем заведении

- Льготы не распространяются на цены билетов партера, на 19 и 20 ряды амфитеатра; на цены билетов премьерных спектаклей, спектакля «Доходное место», спектаклей малой формы и спектаклей, идущих на экспериментальной сцене.

Приложение № 2
к Положению о работе административной
и билетно-кассовой служб ГБУК и ИРБ СГРДД
г. Стерлитамака от « ____ » ____ г.

ВЕДОМОСТЬ
НА РЕАЛИЗАЦИЮ БИЛЕТОВ
НА СПЕКТАКЛЬ
« ____ » ____ 20 ____ г.

№	Дата продажи	Кол-во билетов	% скидки	Стоимость билета без скидки	Стоимость билета со скидкой	Наименование предъявленного документа	Регистр. № документа	Ф.И.О.	Подпись	Примеч.

Ведомость сдал:
Кассир центральной кассы

Ведомость принял:
Зав. билетным столом