

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Директор Государственного бюджетного учреждения Ивановской области «Ивановский государственный театральный комплекс»

 /С.Н. Соколов/  
2024 г.

**«СОГЛАСОВАНО»**

Директор Областного государственного автономного учреждения «Ивановский областной драматический театр»

 Е.В. Иконникова/  
2024 г.

**«СОГЛАСОВАНО»**

Директор Государственного бюджетного учреждения Ивановской области «Ивановский областной театр кукол»

 С.В. Ригерт/  
2024 г.

**«СОГЛАСОВАНО»**

Директор Государственного бюджетного учреждения Ивановской области «Ивановский музыкальный театр»

 Р.Р. Мухамедьяров/  
2024 г.

**Правила посещения Театров  
Дворца искусств (Театрального комплекса).**

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящие Правила разработаны в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, «Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 №195-ФЗ, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителя» от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 04.08.2023), Федеральным законом от 23.02.2013 №15-ФЗ (ред. от 24.06.2024) «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Федеральным законом от 22.11.1995 №171-ФЗ (ред. от 23.03.2024) «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об организации потребления (распития) алкогольной продукции».

**1.2.** Настоящие правила направлены на организацию качественного обслуживания посетителей, обеспечение должного общественного порядка и безопасности посетителей Государственного бюджетного учреждения Ивановской области «Ивановский государственный театральный комплекс» (далее – Дворец искусств (Театральный комплекс)), а также регулируют порядок пользования услугами Областного Государственного автономного учреждения «Ивановский областной драматический театр», Государственного бюджетного учреждения «Ивановский музыкальный театр», Государственного бюджетного учреждения Ивановской области «Ивановский областной театр кукол» (далее по тексту – Театры/Театр) получателями услуг (далее по тексту – Зрители, Посетители).



**1.3.** Театры – учреждения культуры, осуществляющие профессиональную театральную деятельность в целях удовлетворения и формирования духовных потребностей зрителей в сценическом искусстве путем оказания зрителям следующих театральных услуг: создание и показ театральных постановок, других произведений театрального искусства на стационарной площадке, гастролях и выездах, организация фестивалей, конкурсов, других мероприятий художественно - творческого характера с учетом потребностей населения в сценическом искусстве.

**1.4.** Приобретая билет на спектакль и/или мероприятие Театра, предъявляя его на контроль в Театре, зритель выражает свое согласие с данными Правилами и обязуется соблюдать данные Правила и общественный порядок в здании Дворца искусств (Театрального комплекса).

## **2. Права и обязанности зрителей**

### **2.1. Зрители имеют право:**

**2.1.1.** свободного выбора спектаклей и/или мероприятий в соответствии со своими потребностями и интересами и доступа в Театры в порядке, установленном настоящими правилами;

**2.1.2.** на получение необходимой и достоверной информации о перечне оказываемых Театрами услуг и формах их предоставления, а также о режиме работы Театров, их услугах, существенных изменениях в их деятельности в порядке, установленном настоящими правилами;

**2.1.3.** на получение информации о репертуаре Театров, тематике спектаклей и/или мероприятий и представлений, ограничениях по возрасту, изменениях в репертуаре Театров, переносе спектаклей и/или мероприятий и представлений в порядке, установленном настоящими правилами;

**2.1.4.** при возникновении непредвиденных, спорных ситуаций, обращаться к сотруднику администрации Театров и Дворца искусств (Театрального комплекса);

**2.1.5.** приводить детей (желательно в возрасте от 1 года) на детские спектакли и/или мероприятия. Для детей с 3-х лет необходимо купить билет на спектакль и/или мероприятие;

**2.1.6.** дарить цветы артистам в конце спектакля и/или мероприятия, не поднимаясь на сцену (кроме музыкального театра). Необходимо дождаться финальных поклонов, когда все участники спектакля и/или мероприятия выстроятся на авансцене, и вручить цветы, стоя в проходе между сценой и первым рядом партера. Также можно передать букет артисту через сотрудников театра. Допускается вручение цветов непосредственно на сцене артистам Ивановского музыкального театра.

**2.1.7.** до начала спектакля и/или мероприятия вернуть билеты в кассу или заменить их, если по какой-либо причине происходит замена одного спектакля и/или мероприятия на другой (не относится к замене исполнителей в спектакле и/или мероприятии);

**2.1.8.** на обеспечение безопасности со стороны специализированных служб охраны Дворца искусств (Театрального комплекса). В общественных помещениях работают камеры видеонаблюдения. Действует обязательная процедура прохождения зрителями Театров металлодетектора;

**2.1.9.** на получение услуг в области театрального искусства и обслуживание надлежащего качества.

### **2.2. Зрители обязаны:**

**2.2.1.** приобрести билет или иной документ, дающий право прохода на территорию Дворца Искусств (Театрального комплекса) и в зрительные залы Театров, на себя и на ребенка в возрасте более 3 лет, предъявить билет или иной документ, дающий право прохода



в зрительный зал контролеру-билетеру и сохранять указанные документы до конца спектакля и/или мероприятия;

**2.2.2.** при приобретении билета на спектакль и/или мероприятие любого из Театров, необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля и/или мероприятия, указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы Театра. При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей не принимаются;

**2.2.3.** предъявлять для визуального осмотра в целях обеспечения безопасности содержимое личных сумок, пакетов, рюкзаков и т.п. по требованию сотрудника служб безопасности или сотрудников Дворца искусств (Театрального комплекса);

**2.2.4.** соблюдать общественные нормы поведения граждан в общественных местах;

**2.2.5.** не оставлять без присмотра личные вещи и одежду;

**2.2.6.** в случае причинения ущерба Дворцу искусств (Театральному комплексу) вследствие порчи имущества возместить причиненный ущерб в денежной форме из расчета фактической стоимости имущества, согласно инвентарной описи ГБУ «ИГТК» или одного (нескольких) из Театров, стоимость доставки и установки указанного имущества;

**2.2.7.** выполнять законные требования сотрудников Дворца искусств (Театрального комплекса) и сотрудников служб безопасности, соблюдать порядок и чистоту на территории Дворца искусств (Театрального комплекса);

**2.2.8.** перед началом спектакля и/или мероприятия сдать в гардероб Театра верхнюю одежду, головные уборы в пакетах, желателно использовать вторую обувь при посещении Театров;

**2.2.9.** при утере жетона (номерка) или утраты личных вещей из гардероба, обратиться к работнику гардероба или дежурному администратору Театра.

**2.2.10.** соблюдать дресс-код, соответствующий мероприятию, не являться на спектакли и/или мероприятия Дворца искусств (Театрального комплекса) в шортах, майках и сланцах;

**2.2.11.** занять место в зрительном зале в соответствии со своим билетом, при возникновении спорных ситуаций следует обратиться к администратору или контролеру-билетеру;

**2.2.12.** зрители из числа инвалидов и других маломобильных групп населения, которым необходимо оказание услуг, обеспечивающих доступность проводимых во Дворце искусств (Театральном комплексе) мероприятий, предусмотренных разделом 3 настоящих правил, при наличии билета, сообщить о своем визите за 7 (семь) календарных дней до даты показа спектакля и/или мероприятия по телефонам: +7 (4932) 30-87-59 (музыкальный театр), 32-95-35, 41-42-85 (драматический театр), 32-94-95 (театр кукол), для того чтобы было организовано размещение коляски на специально отведенных местах, оказаны иные услуги, обеспечивающие доступность спектаклей и иных мероприятий для инвалидов и других маломобильных граждан. Перед спектаклем и/или мероприятием Посетителю необходимо обратиться к дежурному администратору Театра на спектакль и/или мероприятие, в который приобретен билет (служебный вход Дворца искусств (Театрального комплекса) с улицы Крутицкой), с просьбой проводить его к месту размещения. В случае невозможности явиться на спектакль и/или мероприятие зритель из числа инвалидов и других маломобильных групп населения, должен сообщить об этом не позднее чем за 3 часа до начала представления и/или мероприятия;

**2.2.13.** на время спектакля и/или мероприятия выключить мобильные телефоны или переключить их в беззвучный режим работы;

**2.2.14.** при групповом посещении детского спектакля и/или мероприятия, старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы;

**2.2.15.** соблюдать санитарные, противопожарные правила, бережно относиться к имуществу Театра, при обнаружении поломок и неисправности оборудования сообщать об этом администратору или контролеру-билетеру;



**2.2.16.** в случае обнаружения возгорания, задымления, обнаружении оставленных без присмотра предметов, кражах личного имущества, других противоправных действиях, необходимости оказания медицинской помощи сообщать о происшедшем администратору или контролеру-билетеру;

**2.2.17.** при возникновении чрезвычайных ситуаций после установленного сигнала или объявления администратора или контролера-билетера организовано без создания паники покинуть опасную зону, получить сданную в гардероб одежду и вещи. Соблюдать спокойствие, не оказывать активного сопротивления, следовать указаниям администратора или контролера-билетера покинуть здание Дворца искусств (Театрального комплекса) в порядке эвакуации;

**2.2.18.** не допускать неуважительное отношение к администрации и обслуживающему персоналу Театров. В случаях нарушения общественного порядка другими зрителями сообщить об этом администратору или контролеру-билетеру;

**2.2.19.** при посещении мероприятий по билету, приобретённому по Пушкинской карте, для подтверждения личности необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, или необходимые сведения из документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, и фотографическое изображение лица гражданина посредством мобильного приложения, в соответствии с п.46 Постановления Правительства РФ от 8 сентября 2021 года №1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры».

### **3. Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в здании «Дворца искусств (театрального комплекса)».**

#### **3.1. Общие положения**

**3.1.1.** Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее – «МГН») комфортных условий предоставления услуг в здании «Дворца искусств (Театрального комплекса)», включая услуги предоставляемые: Государственным бюджетным учреждением Ивановской области «Ивановский музыкальный театр»; Областным государственным автономным учреждением «Ивановский областной драматический театр»; Государственным бюджетным учреждением Ивановской области «Ивановский областной театр кукол» (далее «Театры»).

**3.1.2.** Порядок включает правила предоставления услуг МГН в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта объектов.

**3.1.3.** После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в порядок должны быть внесены соответствующие изменения.

**3.1.4.** Приказом руководителя Государственного бюджетного учреждения Ивановской области «Ивановский государственный театральный комплекс» и руководителей «Театров» назначаются исполнители Порядка – работники указанных организаций, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

**3.1.5.** Работники ГБУ «ИГТК» и «Театров» обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов в здании «Дворца искусств (Театрального комплекса)» и оказания необходимой возможной помощи.

**3.1.6.** В здании «Дворца искусств (Театрального комплекса)» обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) Размещение информации о порядке оказания услуг на официальных сайтах ГБУ «ИГТК» и «Театров» в сети «Интернет»;

б) возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории земельного участка, на котором расположено здание



«Дворца искусств (Театрального комплекса)», территории самого здания, входа в здание и выхода из него;

в) оборудование санитарно-гигиенических помещений в соответствии со сводом правил СП 59.13330.2020;

г) информирование МГН о доступных маршрутах общественного транспорта;

д) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него на специальных парковочных местах, расположенных на земельном участке, на котором находится здание «Дворца искусств (театрального комплекса)», в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников ГБУ «ИГТК» и «Театров»;

е) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории «Дворца искусств (Театрального комплекса)» и земельного участка;

ж) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа МГН к расположенным в здании помещениям и к услугам, предоставляемым на территории «Дворца искусств (театрального комплекса)» с учетом ограничений их жизнедеятельности;

з) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

и) допуск в здание «Дворца искусств (театрального комплекса)» собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

к) возможность размещения инвалидов, использующих кресла-коляски, на местах в зрительных залах в соответствии со сводом правил СП 59.13330.2020;

л) наличие комплекта оборудования для проведения скрытого прямого или автоматического тифлокомментирования, включая наборы радиогарнитуры для профессиональных тифлокомментаторов, цифровой передатчик, цифровой ИК-приемник, блок управления системой, наушники и т.д.;

м) наличие FM-систем со вспомогательным оборудованием, включая микрофоны и FM-приемники;

н) наличие табло «Бегущая строка» с комплектом пассивного и активного коммутационного оборудования для подключения;

о) оказание работниками ГБУ «ИГТК» и «Театров» помощи МГН в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

## **3.2. Термины и определения.**

**3.2.1.** Инвалид – лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты. Признание лица инвалидом осуществляется учреждениями Медико-социальной экспертизы.

**3.2.2.** Маломобильные группы населения; МГН: обобщенное понятие, объединяющее людей, имеющих постоянные, временные или ситуационные ограничения, препятствующие их безопасному и комфортному передвижению по городу пешком или на маршрутных транспортных средствах, а также получению услуг, предоставляемых в общественных зданиях и сооружениях открытого доступа.

**3.2.3.** Люди с ограниченными физическими возможностями – инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).



**3.2.4.** Барьеры: факторы, которые имеют место в окружающей человека среде, которые посредством своего отсутствия или присутствия ограничивают функционирование людей, имеющих нарушения здоровья.

**3.2.5.** Ситуационная помощь на объекте: техническая и иная помощь, оказываемая обученным, имеющим соответствующую квалификацию персоналом объекта инвалиду по его желанию или с его согласия в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получить услуги, оказываемые населению на этом объекте, наравне с другими лицами.

**3.2.6.** Визуальное средство отображения информации: средство, обеспечивающее отображение визуальной информации, воспринимаемой органами зрения человека.

**3.2.7.** Система визуального информирования для инвалидов по слуху: система, включающая светодиодные табло, табло с бегущей строкой, мониторы для воспроизведения визуальной информации, дублирующей звуковую информацию, передаваемую на объекте.

**3.2.8.** Разумное приспособление: внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

**3.2.9.** Критерий комфортности объектов и услуг: Один из критериев, учитываемых при проектировании объектов и лежащих в основе общей оценки уровня доступности объектов и услуг для МГН, предполагающий выполнение следующих условий:

- создание условий для минимизации затрат и усилий МГН на реализацию цели посещения и удовлетворение своих нужд;

- обеспечение своевременной возможности отдыха, ожидания и дополнительного обслуживания, обеспечение условий для компенсации усилий, затраченных на движение и получение услуги;

- сокращение времени и усилий на получение необходимой информации;

- исключение конфликтных ситуаций («конфликт интересов») между разными группами маломобильного населения с учетом специфики приспособляемых объектов.

**3.2.10.** Ограничение жизнедеятельности: полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

**3.2.11.** Сопровождающее лицо – сотрудник ГБУ «ИГТК» или «Театров» или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

**3.2.12.** Пешеходные коммуникации: сооружения или элементы зданий, сооружений, относящихся к ним земельных участков и городской среды, предназначенные для движения пешеходов, входящие в состав объектов городской инфраструктуры.

**3.2.13.** Пешеходные маршруты, доступные для инвалидов: типовые пешеходные маршруты, проходящие по пешеходным коммуникациям, обеспечивающие инвалидам возможность самостоятельно добраться до объектов целевого назначения (остановок общественного транспорта, социально значимых объектов)<sup>1</sup>.

**3.2.14.** Непрерывные пешеходные связи: наличие непрерывных пешеходных маршрутов между объектами (группами объектов), использующих проходящую часть пешеходных

<sup>1</sup> Пешеходные маршруты, доступные для инвалидов, подразделяются на маршруты первого, второго, третьего и четвертого базовых уровней.

Маршруты первого базового уровня подразделяются на маршруты территории жилищной застройки и маршруты территории общественных объектов.

Маршруты первого базового уровня территории жилищной застройки включают в себя маршруты, проходящие по придомовым территориям, которые обеспечивают возможность инвалидам самостоятельно беспрепятственно преодолевать путь от выхода из жилого здания до выхода с придомовой территории и/или до площадки сбора бытового мусора.

Маршруты первого базового уровня территории общественных объектов включают в себя маршруты, проходящие по земельным участкам объектов, которые обеспечивают возможность инвалидам самостоятельно беспрепятственно преодолевать маршруты от входа на территорию объекта до входа в здание целевого назначения и соответственно от выхода из здания до выхода с территории объекта.

Маршруты второго базового уровня включают в себя маршруты, которые обеспечивают возможность инвалидам самостоятельно беспрепятственно преодолевать путь от выхода с придомовой территории или территории земельного участка объекта до:

- магазинов шаговой доступности;

- площадок (зон) отдыха, в том числе детских игровых площадок;

- точек примыкания к пешеходным коммуникациям, ведущим к ближайшим остановочным пунктам общественного транспорта и/или к социально значимым объектам.

Пешеходные маршруты третьего базового уровня включают в себя маршруты, которые обеспечивают возможность инвалидам самостоятельно беспрепятственно преодолевать путь от входа/выхода социально значимого объекта до ближайшей точки примыкания к пешеходным коммуникациям, по которым проходит маршрут четвертого уровня.

Пешеходные маршруты четвертого базового уровня включают в себя маршруты, которые обеспечивают возможность инвалидам самостоятельно беспрепятственно преодолевать путь между соседними остановочными пунктами городского общественного транспорта, находящимися как на одной, так и на пересекающихся улицах.



коммуникаций, преодолеваемых инвалидами ПОДА или инвалидами по зрению самостоятельно, без замены используемых индивидуальных технических средств.

**3.2.15.** Система средств информации (информационные средства) для МГН – совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

**3.2.16.** Процесс обслуживания – совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении услуг «Театрами».

**3.2.17.** Условия обслуживания – совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

**3.2.18.** Тифлотехнические средства – средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля).

**3.2.19.** Тактильные средства информации – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

### **3.3. Информационное сопровождение.**

**3.3.1.** Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах учреждения и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

**3.3.2.** Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности:

- на информационных стендах вестибюля 1-го этажа;
- на официальных сайтах ГБУ «ИГТК» и «Театров».

**3.3.4.** Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг может осуществляться по телефонам, указанным в п. 2.2.12. настоящих правил.

### **3.4. Порядок действий при оказании услуг**

**3.4.1.** Порядок действий работников ГБУ «ИГТК» и «Театров» по обеспечению доступности среды для инвалидов предусматривает следующие меры:

- встреча инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа;
- сопровождение инвалида (сопровождающее его лицо) к месту приема или вызов (уведомление) ответственного за организацию приема инвалида. Инвалид при обращении в какой-либо из «Театров» вызывает ответственного за организацию приема (далее – дежурный администратор) по номерам телефонов, указанным в п. 2.2.12. настоящих правил.

**3.4.2.** Дежурный администратор:

- организует сопровождение Инвалида;
- сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения – до стоянки автотранспорта, либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/высадке;
- в случае необходимости оказывает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, при одевании (раздевании).

**3.4.3.** При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения сотрудники – участники оказания услуги общаются по способу, указанному инвалидом (до оборудования учреждения тифлотехническими средствами информации и индукционной системы для слабослышащих).

**3.4.4.** Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Театре инвалидов без присмотра.

**3.4.5.** Инвалиду может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с настоящим разделом в случае:



а) нахождения инвалида в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения;

б) отсутствия очевидных внешних признаков физических ограничений, признаков инвалидности при отсутствии документов, подтверждающих статус инвалидности;

в) отсутствия сопровождающего лица в случае обязательного сопровождения инвалида, в том числе ребенка – инвалида.

#### **4. Во «Дворце искусств (театральном комплексе)» запрещается:**

**4.1.** вход в Театральный комплекс «Дворец искусств» ранее чем за 1 (один) час до начала спектакля и/или мероприятия, вход в зрительный зал до первого звонка и после третьего звонка;

**4.2.** проносить во Дворец искусств (Театральный комплекс) оружие (огнестрельное, холодное), боеприпасы, специальные средства, газовые баллоны и устройства дозированного аэрозольного распыления (УДАР), электрошоковые устройства, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества, колюще-режущие предметы, в том числе перочинные ножи, бутылки (емкости) с жидкостями, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества, алкогольные напитки, чемоданы, крупные сумки и сумки, животных за исключением собак-поводырей;

**4.3.** посещать Театры в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других зрителей, мусорить, курить, проносить и употреблять пиво и алкогольные напитки в здании Дворца искусств (Театрального комплекса).

**4.4.** входить за установленные ограждения, открывать окна, сидеть и стоять в проходах и на лестницах в зрительских залах, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти;

**4.5.** заходить на сцену, за исключением случая вручения цветов артисту ГБУ «Ивановский музыкальный театр» в технические помещения, служебные помещения, активировать кнопки пожарного оповещения без необходимости и открывать щитки освещения;

**4.6.** входить или вносить в зрительный зал верхнюю одежду и головные уборы, с напитками, едой, в нетрезвом состоянии;

**4.7.** входить в зрительный зал после третьего звонка. Опоздавшие зрители, в виде исключения, могут посмотреть первый акт спектакля и/или мероприятия на имеющихся свободных местах (при наличии таковых), предложенных контролером-билетером;

**4.8.** во время спектакля и/или мероприятия, представления запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки.

**4.9.** во время спектакля и/или мероприятия использовать средства связи, поэтому они должны быть отключены или переведены в бесшумный режим ожидания. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъемка, любые виды аудиозаписи спектаклей и/или мероприятий или их фрагментов строго запрещены. Поэтому если посетитель не является специально аккредитованным корреспондентом, имеющим соответствующие допуски, свой фотоаппарат или камеру ему придется сдать в гардероб. В противном случае контролер-билетеров остановит посетителя при входе и напомнит о том, что это необходимо сделать обязательно;

**4.9.** курить в помещениях Дворца искусств (Театрального комплекса) в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

**4.10.** делать сотрудникам Дворца искусств (Театрального комплекса) предложения, невыполнимого или непристойного характера, унижать и оскорблять их, отвлекать их от выполнения служебных обязанностей;



- 4.11. проходить в служебные помещения и на рабочие места сотрудников Дворца искусств (Театрального комплекса) без особого разрешения;
- 4.12. посещать Дворец искусств (Театральный комплекс) после 22.00;
- 4.13. нарушать общественный порядок (в том числе громко, нецензурно выражаться, оскорбительно приставать к посетителям, персоналу и иным образом демонстративно провоцировать конфликты);
- 4.14. сознательно и неосознанно наносить вред имуществу Дворца искусств (Театрального комплекса) и других посетителей;
- 4.15. входить в фойе Дворца искусств (Театрального комплекса) с колясками, самокатами, велосипедами и т.д. (за исключением зрителей театра кукол с детьми в возрасте до 3-х лет, которым предоставляется специально отведенное место для размещения детского транспорта);
- 4.16. на территории и в помещениях Театрального комплекса «Дворца искусств» рекламировать и продавать товары, услуги, без согласования и разрешения директора ГБУ «ИГТК»;
- 4.17. выносить имущество, оборудование и другие материальные ценности из помещений Дворца искусств (Театрального комплекса);
- 4.18. использовать площади и территории Дворца искусств (Театрального комплекса) без разрешения администрации для занятий коммерческой, рекламной и иной деятельностью, связанной с получением дохода;
- 4.19. осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

## **5. Порядок обслуживания зрителей.**

5.1. Предоставление зрителям необходимой и достоверной информации о перечне оказываемых Театрами услуг и формах их предоставления, о режиме работы Театров, существенных изменениях в их деятельности, о репертуаре Театров, тематике спектаклей и/или мероприятий, ограничениях по возрасту осуществляется непосредственно в Театрах, с использованием средств телефонной связи, через публикации в средствах массовой информации, на Интернет-сайтах Театров и информационных материалах (афиши, брошюры, буклеты).

5.2. Организованная продажа билетов начинается не позднее, чем за 10 календарных дней до начала проведения спектаклей и/или мероприятий и представлений в кассах Театра, через распространителей и иными способами.

5.3. Доступ зрителей, имеющих на руках билет, абонемент или иной документ, дающий право посещения спектакля и/или мероприятия, в здание Театра разрешается за один час до начала спектакля и/или мероприятия, в зрительный зал — за 20 минут до начала спектакля и/или мероприятия (после первого звонка).

## **6. Права Администрации Дворца искусств (Театрального комплекса) и Театров**

**6.1. Администрации Театрального комплекса «Дворца искусств» и Театров имеют право:**

6.1.1 при нарушении настоящих правил не допускать на территорию или удалить нарушителя с территории Дворца искусств (Театрального комплекса) без объяснения причин и передать представителям полиции для принятия соответствующих мер воздействия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается;

6.1.2. в случае совершения посетителем правонарушения вызывать сотрудников полиции и задерживать нарушителя до их приезда;



6.1.3. устанавливать правила пользования отдельными услугами Дворца искусств (Театрального комплекса);

6.1.4. использовать для обеспечения безопасности посетителей видеонаблюдение и осмотр личных вещей на предмет наличия запрещенных к вносу вещей.

## **6.2. Администрация, сотрудники Дворца искусств (Театрального комплекса) и Театров не несут ответственность за:**

6.2.2. ухудшение состояния здоровья посетителей, вызванное физическими нагрузками, нарушениями правил поведения и правил безопасности;

6.2.3. технические неудобства, вызванные профилактическими и аварийными работами, проводимыми городскими службами;

6.2.4. причинение вреда здоровью посетителей или хищения и порчи имущества из-за противоправных действий третьих лиц;

6.2.5. детей, оставленных родителями без присмотра;

6.2.6. за утерянное, забытое или оставленное без присмотра имущество.

## **7. Порядок рассмотрения обращений и претензий**

7.1. Обращения и претензии зрителей могут поступать по информационным системам общего пользования, а также в виде устных и письменных обращений в администрацию Театра.

7.2. Претензии и обращения подлежат рассмотрению Администрациями Театров в течение 30 календарных дней с момента их получения. Информация о принятии решения по конкретному заявлению получателя услуг направляется на его почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в обращении.

7.3. Зрители могут обжаловать действия должностного лица Театра, ущемляющего его права в соответствии Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

## **8. Система возврата и обмена билетов.**

8.1. Возврат билетов осуществляется в соответствии со статьей 52.1 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 10.07.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 22.12.2023), Постановление Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. N 1491 "Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения" и Общими правилами возврата и обмена билетов, утвержденными билетным оператором Театров (сайт «Иваново-концерт» <https://www.ivanovokonzert.ru/>).

8.2. Зритель вправе вернуть билет в любое время исключительно по месту приобретения билета (возврат электронных билетов осуществляется через сайт «Иваново-концерт» подробнее на сайте «Иваново-концерт» в разделе: «как купить/вернуть билет». При этом «Иваново -Концерт» вправе удерживать в качестве расходов, не подлежащих доказыванию, следующие суммы:

<b>Время возврата билета</b>	<b>Сумма удержания*</b>
Более чем за 10 календарных дней до дня проведения мероприятия	0%
Период от 10 до 5 календарных дней до дня проведения мероприятия	50%
Период от 5 до 3 календарных дней до дня проведения мероприятия	70%
Менее чем за 3 календарных дня до дня проведения мероприятия	100%

\* процент от номинальной стоимости билета (без учета сервисного сбора)  
1. Стоимость сервисного сбора и услуги доставки не возвращаются.



2. при возврате средств за приобретенный электронный билет дополнительно производится удержание 10% (десяти процентов) от продажной стоимости билета. *Сбор удерживается в случае, если возврат осуществляется по инициативе покупателя.*

**8.3.** В случае возврата билета менее чем за 3 календарных дня до проведения мероприятия, а также в случаях опоздания на мероприятие, его непосещения по какой-либо причине, нарушения Правил посещения, повреждения, порчи и утраты билетов стоимость билета не возмещается.

**8.4.** Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов с неповрежденной зоной контроля, приобретенные в кассе учреждения, а также у лиц, осуществляющих реализацию билетов на основании договора (распространителей).

**8.5.** В случае отмены спектакля и/или мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается в полном объеме. Денежные средства за приобретенные электронные билеты возвращаются автоматически в течение 5 рабочих дней на карту, с которой осуществлялась оплата. Билеты, купленные в кассах, возвращаются по месту приобретения при наличии оригинала билета с неповрежденной зоной контроля.

**8.6.** Администрации Театров в исключительных случаях оставляют за собой право замены спектакля и/или мероприятия. В этом случае Зритель имеет право сдать билет в кассу Театра (до начала спектакля и/или мероприятия), или посетить спектакль и/или мероприятие, предложенный на замену, по билету, приобретенному на изначально объявленный спектакль и/или мероприятие. В последнем случае услуга считается оказанной Покупателю в полном объеме и между Театром и Зрителем не возникает никаких дополнительных финансовых обязательств.

**8.7.** Изменение состава исполнителей спектакля и/или мероприятия не является нарушением обязательств перед Зрителем и не является основанием для возврата билета, абонементов, за исключением сольных концертов исполнителей.

**8.8.** В случае переноса спектакля и/или мероприятия на более позднюю дату (или изменения времени начала спектакля и/или мероприятия), возмещается 100% цены в течение 15 календарных дней с даты официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за 2 календарных дня до начала перенесенного мероприятия.

**8.9.** Денежные средства за билеты, купленные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов и абонементов (в том числе льготы, скидки, промокоды) не возвращаются в соответствии с п.2. ст.1.Федерального закона от 18.07.2019 №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ «Основы законодательства РФ о культуре».

**8.10.** Возврат зрителем билета на целевой спектакль и/или мероприятие (выкупленный организацией) не осуществляется.

**8.11.** Возврат билета по причине болезни зрителя осуществляется при условии оповещения Театров до начала мероприятия любым из способов: по телефонам, электронной почте Театров в соответствии с разделом IV Постановления Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. №1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения».

**8.12.** Информацию о замене/переносе/отмене спектакля и/или мероприятия можно уточнить в кассах Театров, по телефонам и на официальных сайтах Театров.