

Правила посещения муниципального автономного учреждения «Сургутская филармония»

Во избежание недоразумений и конфликтных ситуаций просьба ко всем, кто намерен посетить Сургутскую филармонию, внимательно ознакомиться с настоящими Правилами посещения до приобретения билета. Также обращаем ваше внимание, что в целях безопасности посетителей и работников в местах общего пользования установлена система охранного телевидения

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие **Правила посещения муниципального автономного учреждения «Сургутская филармония»** (далее - **Правила**) разработаны в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, требованиями и рекомендациями Роспотребнадзора и его территориальным управлением, Уставом и локальными нормативными актами **муниципального автономного учреждения «Сургутская филармония»** (далее - **Филармония**).
- 1.2. Настоящие Правила определяют порядок допуска Посетителей на мероприятия Филармонии, а также порядок их пребывания в помещениях Филармонии.
- 1.3. Положения, закрепленные настоящими Правилами, являются обязательными для всех Посетителей. В случае нарушения положений настоящих Правил Филармония имеет право отказать Посетителю в посещении мероприятий Филармонии и предоставлении услуг.
- 1.4. Филармония имеет право дополнять и изменять настоящие Правила. Правила, дополнения и изменения к ним вступают в силу с даты их утверждения директором Филармонии.
- 1.5. Правила размещаются на официальном сайте Филармонии <https://www.sfil.ru/> и на информационных стендах, расположенных в фойе первого этажа Филармонии.
- 1.6. Посетитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами до посещения мероприятий Филармонии.
- 1.7. Фактом приобретения входного билета (электронного билета), абонеента Посетитель дает согласие на соблюдение настоящих Правил посещения мероприятий Филармонии.
- 1.8. Настоящие Правила разработаны в целях создания максимально комфортных и безопасных условий пребывания Посетителей на мероприятиях Филармонии, в том числе в целях недопущения дальнейшего распространения коронавирусной инфекции (COVID-19).
- 1.9. Посетители обязаны соблюдать требования, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами ХМАО-Югры, прочими актуальными правовыми актами органов власти всех уровней, направленными на недопущение распространения коронавирусной инфекции (COVID-19).

2. ПОРЯДОК ВХОДА ПОСЕТИТЕЛЕЙ НА МЕРОПРИЯТИЯ ФИЛАРМОНИИ

2.1. Проход Посетителей в фойе Филармонии осуществляется через центральный вход не ранее, чем за час до начала мероприятия.

2.2. При входе в Филармонию Посетители должны соблюдать порядок и выполнять требования администраторов и контролеров, уполномоченных проверить билеты на входе в зрительные залы, а также требования лиц, осуществляющих проверку посетителей с использованием металлодетекторов.

2.3. Посетителям запрещается проносить в здание Филармонии любые виды оружия (огнестрельное, холодное, газовое и т.п.), боеприпасы и специальные средства (газовые баллончики, электрошоковые устройства, искровые разрядники и т.п.), колющие и режущие предметы, легковоспламеняющиеся предметы, пиротехнические устройства, лазерные фонарики.

2.4. С целью выявления запрещенных к проносу в Филармонию предметов, для прохода в фойе здания Посетитель должен пройти контроль безопасности на входе с помощью специально оборудованных технических средств (в том числе стационарных и ручных металлодетекторов).

2.5. Лица, имеющие кардиостимуляторы, иные электронные приборы обеспечения жизнедеятельности, перед прохождением контроля должны сообщить об этом сотрудникам службы охраны Филармонии.

2.6. Посетители должны соблюдать порядок на входе и выполнять требования лиц, осуществляющих контроль безопасности на входе в фойе Филармонии.

2.7. Вход Посетителей в здание Филармонии осуществляется после контроля температуры тела с помощью тепловизора и визуального осмотра.

2.8. При проходе организованной группы Посетителей - детей, старший группы передает билеты (электронные билеты), абонементы контролеру, отступает назад и пропускает всю группу по очереди перед собой. Опоздавшего ребенка в сопровождении родителя (законного представителя) старший группы, преподаватель встречает на входе.

2.9. Вход Посетителя на мероприятия Филармонии независимо от его возраста осуществляется строго по неиспользованному действительному билету (электронному билету), абонементу, в котором указаны соответствующие дата и время начала мероприятия.

2.10. Контроль прохода в концертные залы осуществляется контролерами Филармонии при помощи специальной автоматизированной системы контроля доступа посредством сканеров. Для контроля предъявляются: билеты (электронные билеты), абонементы, билеты и абонементы на электронном носителе с качественным для сканирования изображением:

➤ штрих-код, указанный на электронном билете, действителен только для одного прохода на мероприятие по электронному билету. Ответственность за сохранность электронного билета и недопущение его копирования несет Посетитель.

2.11. Билеты (электронные билеты), абонементы, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Филармонией, содержащие исправления (подчистки), поддельные билеты, поддельные абонементы являются недействительными и не дают права на посещение проводимых Филармонией мероприятий.

2.12. Положения, определяющие взаимоотношения Филармонии и Посетителя при продаже и возврате билетов (электронных билетов), продаже абонементов, регулируются «Правилами продажи и возврата билетов, абонементов на мероприятия, проводимые МАУ «Сургутская филармония», утвержденными приказом директора Филармонии.

2.13. Руководствуясь требованиями осуществления строгого контроля за целевым расходованием мер социальной поддержки граждан РФ в возрасте 14 – 22 лет - выплаты денежных средств в рамках реализации программы «Пушкинская карта», в соответствии с постановлением Правительства РФ от 8 сентября 2021 г. N 1521 "О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры", письмом Минкультуры России от 11.04.2023 №202-01.1-39@-НП, рекомендациями Депкультуры Югры от 13.04.2023 №09-Исх-2002 сотрудники, контролеры Филармонии обязаны осуществить проверку личности гражданина – владельца именного билета (электронного билета) при посещении Филармонии в следующем порядке:

- запросить к предъявлению документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации (паспорт, военный билет, временное удостоверение личности (далее – Документ, удостоверяющий личность), или необходимые сведения из документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, и фотографическое изображение лица гражданина-владельца именного билета (электронного билета) посредством мобильного приложения;
- сопоставить сведения, указанные на именном билете (электронном билете), с данными документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации;
- отказать гражданину в допуске на мероприятие в случае несоответствия сведений, отмеченных на билете (электронном билете), с данными документа, удостоверяющего личность, а равно и в случае отказа гражданина от предоставления документа, удостоверяющего личность;
- вызвать наряд полиции в случае обнаружения попытки прохода гражданином на мероприятие по билету (электронному билету), купленному на чужое имя, а также в случае попытки прохода на мероприятие лицом, не являющимся участником программы «Пушкинская карта» (за исключением случаев, когда билет (электронный билет) был приобретен в период участия такого лица в программе).

3. ПОРЯДОК НАХОЖДЕНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ НА МЕРОПРИЯТИЯХ ФИЛАРМОНИИ

3.1. Вход Посетителей в концертные залы осуществляется после первого звонка не ранее, чем за 15 минут до начала мероприятия. Посетители обязаны занимать места, согласно номерам ряда и места, указанным в билете (электронном билете), абонементе, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами.

3.2. Вход в концертные залы после третьего звонка запрещен. Любые оправдания опоздания на мероприятие не принимаются. Посетитель обязан самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу мероприятия. Возврат денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент из-за опоздания Посетителя не производится.

3.3. Опоздавшим Посетителям, в виде исключения, контролер, администратор могут предложить посмотреть первый акт (первую часть) мероприятия на имеющихся свободных местах (при наличии таковых), при этом занимаемые места это свободные крайние места, и места в последних рядах. В антракте Посетитель должен пересечь на места указанные в билете (электронном билете), абонементе.

3.4. Родители (законные представители), педагоги (сопровождающие лица) должны обеспечить соблюдение детьми порядка, тишины на все время мероприятия во избежание создания помех другим Посетителям.

3.5. При групповом посещении мероприятия детьми, старший группы, педагоги, родители, законные представители либо сопровождающие лица принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка из группы.

Ответственность за поведение своих подопечных во время мероприятия также несут сопровождающие лица.

3.6. За нарушение порядка в зрительном зале администрация Филармонии имеет право потребовать от нарушителя покинуть зрительный зал, а в случае невыполнения требования вывести его из зрительного зала.

3.7. Билет (электронный билет), абонемент Посетителю необходимо сохранять до конца мероприятия. По просьбе контролера или администратора Посетитель обязан предъявить свой билет (электронный билет), абонемент.

3.8. В случае возникновения необходимости в кратковременном выходе из Филармонии, Посетитель:

- до выхода из Филармонии:

- предупреждает об этом контролера или администратора заблаговременно,
- повторно проходит контроль безопасности,

- по требованию контролера или администратора концертного зала:

- предъявляет билет (электронный билет), абонемент при возвращении в концертный зал.

3.9. Во время проведения мероприятий в залах Филармонии Посетителям запрещается использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих другим Посетителям. Все средства мобильной связи Посетителя должны быть отключены или переведены в бесшумный режим работы.

3.10. После окончания мероприятия Посетители должны оставаться на своих местах до полного включения света.

3.11. Посетители не имеют права без разрешения администратора концертного зала, контролера подниматься на сцену, а также заходить в гримерные комнаты артистов, в репетиционные, костюмерные и другие служебные и технические помещения Филармонии.

3.12. Посетители, не выполняющие законные указания администрации Филармонии, обслуживающего персонала, нарушающие настоящие Правила, могут быть удалены из здания Филармонии или переданы сотрудникам правоохранительных органов без компенсации стоимости билета (электронного билета), абонемента.

3.13. Посетители Филармонии обязаны:

➤ вести себя уважительно по отношению к другим гостям, Посетителям, участникам мероприятий, проводимым в Филармонии, обслуживающему персоналу и сотрудникам Филармонии, соблюдать общепризнанные нравственные принципы и этические нормы поведения;

➤ во время пребывания в помещениях Филармонии Посетители обязаны бережно относиться к имуществу Филармонии, соблюдать чистоту, соблюдать общественный порядок, правила противопожарной безопасности. При возникновении чрезвычайной ситуации и включении сигнала тревоги Посетители должны выполнять указания работников Филармонии;

➤ в случае причинения Филармонии материального ущерба Посетители обязаны возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

➤ незамедлительно сообщать администрации Филармонии обо всех случаях обнаружения подозрительных предметов, вещей, захвата людей в заложники и обо всех случаях возникновения задымления или пожара;

➤ при возникновении спорных вопросов обратиться к администратору Филармонии.

3.14. Посетителям Филармонии **запрещается:**

➤ занимать без согласования с администрацией места, отличные от указанных в Билете (электронном билете), абонементе;

➤ стоять между рядами, в проходах и у дверей во время мероприятия;

➤ во время мероприятия ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону;

➤ курить в Филармонии в местах, не предназначенных для курения, в том числе электронные сигареты, использовать иные устройства, которые производят пар и дым. Посетитель обязан соблюдать Правила противопожарной безопасности;

➤ оставлять несовершеннолетних детей без присмотра;

➤ проходить в помещения Филармонии с животными;

➤ входить в помещения Филармонии в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в грязной и пачкающей одежде;

➤ входить в концертный зал Филармонии в верхней одежде или проносить ее в зал. Верхнюю одежду, а также головные уборы, мешающие обзору других Посетителей, необходимо сдать в гардероб до начала мероприятия;

➤ проносить в залы Филармонии крупногабаритные предметы, сумки, пакеты, хозяйственные сумки, тележки, зонты-тросты. Заплечные сумки, сумки-рюкзаки, небольшие чемоданы, небольшие упакованные музыкальные инструменты. Зонты не должны мешать другим Посетителям при посещении мероприятий Филармонии. Крупногабаритные предметы необходимо сдавать в гардероб;

➤ входить в концертный зал Филармонии с напитками и едой;

➤ производить фото-/видео- съемку, аудиозапись мероприятий Филармонии, в т. ч. на мобильный телефон, без специального разрешения администрации;

➤ перемещать предметы интерьера;

➤ брать в руки, открывать, сдвигать с места подозрительные предметы. В случае их обнаружения Посетителю необходимо немедленно сообщить об этом любому представителю администрации Филармонии или службы безопасности;

➤ во время мероприятия (спектакля, исполнения произведений и др.) вставать с места, стоять между рядами, в проходах и у дверей, на лестнице, громко разговаривать, ходить по залу, шаркать ногами, стучать пальцами по подлокотнику кресла, шуршать пакетами, бумагой;

➤ наносить надписи, распространять и расклеивать объявления, плакаты и любую другую продукцию (печатную, рукописную) информационного, в том числе политического содержания; наносить и выставлять напоказ знаки или иную символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти, пропагандирующие насилие, дискредитирующую руководство страны, округа, города;

➤ осуществлять в помещениях Филармонии (на территории Филармонии) торговлю, распространение билетов и рекламы;

➤ унижать и оскорблять словами или действиями работников Филармонии, отвлекать их от выполнения служебных обязанностей;

➤ находиться в Филармонии без билета (электронного билета), абонемента и в каких-либо

служебных помещениях Филармонии за пределами зрительской зоны (зрительный зал, фойе, кафе, гардероб, туалеты) категорически запрещено

4. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЯМИ ГАРДЕРОБОМ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ФИЛАРМОНИИ

4.1. Работа гардероба начинается за час до начала мероприятия и заканчивается через 30 минут после окончания мероприятия.

4.2. Хранение вещей в гардеробе осуществляется безвозмездно.

4.3. Посетитель сдает на хранение в гардероб верхнюю одежду, зонты, зонты-трости, крупногабаритные предметы, а также небольшие пакеты, сумки. Сменная обувь и головные уборы принимается от Посетителя в гардероб в целлофановом пакете (п.4.5. СанПин 2.4.1.2221-10).

4.4. По просьбе Посетителя работник гардероба вешает верхнюю одежду на плечики, в случае наличия свободной вешалки (плечиков) в гардеробе.

4.5. Принятие вещей Посетителей в гардероб удостоверяется номерным жетоном.

4.6. Администрация Филармонии не несет ответственности за ценные вещи Посетителя, сданные в гардероб, оставленные без присмотра, забытые в помещениях Филармонии, а также за утерянные во время нахождения на мероприятиях личные вещи Посетителя.

4.7. Посетителям запрещается находиться в гардеробе (проходить за ограждение), брать одежду и другие вещи без разрешения работника гардероба Филармонии.

4.8. Не принимаются на хранение вещи и другое имущество, имеющее ненадлежащий вид (грязное, поврежденное, дурнопахнущее и т.д.), которое может испортить одежду других Посетителей.

4.9. Работник гардероба выдает верхнюю одежду и другие вещи только по предъявлению номерного жетона.

4.10. При утере Посетителем номерного жетона возврат верхней одежды и вещей осуществляется после получения другими посетителями своих вещей по номерным жетонам, а также после описания Посетителем внешних признаков своей одежды и вещей и составления акта об утере, с разрешения администратора Филармонии.

4.11. Филармония не оказывает услуги по предоставлению театральных биноклей.

5. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ ФИЛАРМОНИИ ПОСЕТИТЕЛЯМИ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕНИЯМИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

5.1. Концертные залы и помещения Филармонии доступны для посещения людьми из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

5.2. Порядок входа, нахождения на мероприятиях Филармонии Посетителей из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности определяются настоящими Правилами с учетом следующих особенностей:

➤ вход в концертные залы Филармонии, пользование гардеробом для Посетителей из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и их сопровождающих осуществляется в приоритетном порядке;

➤ в случае приобретения билета для Посетителя из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, с целью создания комфортных условий для указанной

категории Посетителей необходимо заблаговременно (по возможности не менее, чем за сутки) информировать Филармонию об имеющихся ограничениях, о возможных габаритных, весовых и иных характеристиках индивидуальных средств передвижения (включая наличие и технические характеристики аккумуляторов) по телефонам +7 (3462) 52-87-18, +7 (3462) 52-18-03 (в будние дни с 9:00 до 17:00), либо на электронную почту: sfcenter@mail.ru; s.filarm.ao@gmail.com.

- прилегающая к Филармонии территория оборудована специализированной автостоянкой и тактильным информационным щитом при следовании к центральному входу от автостоянки;
- оборудована тактильная дорожка от автостоянки до ступеней входа в здание (с закрепленными тактильными лентами на ступенях);
- посетители указанной категории могут воспользоваться: кнопкой вызова персонала перед пандусом для инвалидов-колясочников; системой ориентирования, визуального и звукового информирования (специальные знаки на дверях входной группы, тактильные знаки и таблички в местах общего пользования на 1–2 этажах, система определения преград со звуковым оповещением, красные «маячки» на всех входных дверях 1 и 2 этажей, информационное электронное табло «Круст», система усиления «Круст» с индукционной петлей для инвалидов по слуху (установлена вокруг стойки администратора, вокруг кресел седьмого ряда Большого концертного зала, вокруг кресел первого ряда Малого концертного зала);
- ответственные сотрудники Филармонии сопровождают и оказывают помощь указанной категории Посетителей при прохождении контроля безопасности на входе в здание Филармонии, пользовании гардеробом, передвижении в фойе, прохождении в концертные залы Филармонии и выхода из Филармонии.

6. ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

6.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим гражданским законодательством РФ; Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300–1 (с изменениями и дополнениями); Постановлением Правительства РФ от 11.07.2020 N 1034; Постановлением Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 "Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации"; Федеральным законом «О противодействии терроризму» от 06.03.2006 № 35-ФЗ; Федеральным законом «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 № 69-ФЗ; Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствия потребления табака»; Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 8 сентября 2021 г. N 1521 "О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры"; прочими нормативными актами Российской Федерации, действующими на момент разработки Правил.

6.2. Настоящие Правила являются публичной офертой в соответствии со статьями 437, 435 Гражданского кодекса Российской Федерации. Настоящие Правила определяют права и обязанности Посетителей, действующие в отношении них запреты и ограничения, в том числе при проведении культурно-массовых, театральных, концертно-зрелищных и иных мероприятий.

6.3. Филармония оставляет за собой право в исключительных случаях вносить отдельные изменения в программы абонементов и состав исполнителей.

6.4. Даты концертов в абонементе в отдельных случаях могут быть изменены.

6.5. Билеты приобретаются на каждого зрителя вне зависимости от возраста. В целях соблюдения требований Федерального закона «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» Посетители обязаны соблюдать возрастной ценз, если такой

установлен, для обеспечения информационной безопасности детей на концертах и мероприятиях, проводимых в Филармонии.

На детские мероприятия, проводимые в Филармонии сторонними организациями, Посетители приобретают Билеты по правилам таких организаций.

Дети до 6 лет не допускаются на вечерние мероприятия Филармонии (не заявленные как «мероприятия для детей»).

Дети в возрасте от 6 до 14 лет могут посещать вечерние мероприятия и концерты только в сопровождении взрослых.

6.6. Администрация Филармонии, организатор мероприятия не несет ответственности за поддельные Билеты (электронные билеты), абонементы, также как и приобретенные в неустановленных местах. Лицам, купившим билеты не у официальных распространителей, может быть отказано в праве посещения мероприятия Филармонии.

6.7. Претензии Посетителей принимаются Филармонией как в виде устных обращений уполномоченному представителю администрации, так и в виде письменных обращений на имя директора Филармонии, том числе в виде обращений на сайте Филармонии <https://www.sfil.ru/>