

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГУК Ульяновская
областная филармония
№ 25 «11» мая 2010 г.

Административный регламент предоставления государственным учреждением культуры
Ульяновская областная филармония государственной услуги по предоставлению
концертного обслуживания

I. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги.

Административный регламент предоставления государственным учреждением культуры
Ульяновская областная филармония государственной услуги по предоставлению
концертного обслуживания.

1.2. Наименование организации, предоставляющей государственную услугу.

Государственная услуга по предоставлению концертного обслуживания предоставляется
государственным учреждением культуры Ульяновская областная филармония (далее ГУК
Ульяновская областная филармония), в отношении которого функции и полномочия
Учредителя осуществляет Департамент культуры и архивного дела Ульяновской области.

1.3. Перечень нормативно-правовых актов.

Предоставление государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания
осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", 25.12.1993, N 237);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 г. № 679 «О порядке
разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных
функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

Постановлением Правительства Ульяновской области от 28.04.2009 г. № 183-п «Об
утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов
исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)».

Приказом от 11.06. 2009г. № 192 Стандарт качества оказания государственной услуги
«Услуги по предоставлению концертного обслуживания».

Законом РФ «Основы законодательства РФ о культуре».

Устав государственного учреждения культуры Ульяновская областная филармония,
утверждённого приказом Департамента культуры и архивного дела Ульяновской области
от 26.05.2009 № 164

1.4. Описание результатов предоставления государственной услуги.

Результатом предоставления государственной услуги по предоставлению концертного
обслуживания является прослушивание и просмотр получателем услуги концерта, в
соответствии с репертуарным планом филармонии.

1.5. Заявителем является любое физическое лицо.

II. Требования к порядку исполнения государственной услуги.

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

2.1.1. Информацию о месте нахождения и графике работы ГУК Ульяновская областная
филармония, а также об условиях и порядке предоставления государственной услуги по
предоставлению концертного обслуживания можно получить в ГУК Ульяновская
областная филармония, посредством телефонной связи, на официальном интернет-сайте
ГУК Ульяновская областная филармония www.ulconcert.ru, а также при личной явке в

ГУК Ульяновская областная филармония по адресу: г. Ульяновск, пл. Ленина, д.6.
Информация размещается на информационных стендах возле окна билетной кассы филармонии.

На информационных стендах содержится следующая информация:

- 1) график (режим) работы, номера телефонов билетной кассы филармонии;
- 2) репертуарный план проведения концертов на текущий месяц (с указанием названия концерта, даты и времени его проведения);
- 3) план нумерации мест в зрительном зале;
- 4) порядок обжалования решения, действия (бездействия) должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;
- 5) блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания (приложение №1).

2.1.2. Консультации по процедуре получения государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания предоставляются непосредственно в помещении ГУК Ульяновская областная филармония, а также по телефону работником билетной кассы филармонии, начальником концертного отдела, администраторами филармонии.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- 1) о местонахождении ГУК Ульяновская областная филармония;
- 2) о названиях концертов текущего репертуара, которые проводятся в данный период в зале филармонии либо в большом зале БЗЛМ;
- 3) о наличии либо отсутствии билетов на тот или иной концерт (как в целом, так и на определенные места в зрительном зале);
- 4) о дате, месте и времени проведения концерта;
- 5) о стоимости билета на концерт;
- 6) об артистическом составе концерта;
- 7) о продолжительности концерта по времени, количестве антрактов в нем;
- 8) о программе концерта;
- 9) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, подробно и в корректной форме информируют граждан об условиях и порядке получения государственной услуги.

2.1.3. Сведения о месте нахождения и номерах телефонов ГУК Ульяновская областная филармония

ГУК Ульяновская областная филармония:

432600, г. Ульяновск, пл. Ленина, д.6.

Телефон билетной кассы филармонии: 41-83-16

Телефон администраторов: Ульяновского Государственного Академического симфонического оркестра «Губернаторский» и Ульяновского Государственного духового оркестра «Держава»: 41-62-72

Телефон администратора Ульяновского Государственного оркестра русских народных инструментов: 41-35-19

Телефон заместителя директора по концертной работе: 41-36-69

Телефон начальника концертного отдела: 41-34-63

Телефон приемной директора филармонии: 41-37-42; (факс): 41-39-97

Адрес интернет-сайта филармонии: www.ulconcert.ru

Электронный адрес филармонии: presstr@list.ru

2.1.4. Билетная касса филармонии работает с 12.00 до 19.00 без перерывов (выходной день-понедельник).

Администраторы филармонии осуществляют прием заявителей по следующему графику:

- Понедельник 8.00-17.00
- Вторник 8.00-17.00

- Среда 8.00-17.00
- Четверг 8.00-17.00
- Пятница 8.00-17.00
- Перерыв 12.00-13.00

2.1.5. Для получения государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания граждане осуществляют покупку билета филармонии. Покупка билета может производиться:

- путем личного обращения в билетную кассу филармонии, с указанием названия концерта и даты его проведения. Выбор места в зрительном зале производится заявителем самостоятельно при условии наличия мест;
- посредством телефонной связи заявитель может забронировать желаемые места на концерт с условием выкупа билетов за 30 минут до начала концерта.

Действительными считаются только те билеты, которые приобретены в кассе филармонии либо у официальных представителей филармонии.

При покупке билета у посторонних лиц, администрация филармонии ответственности не несет.

2.1.6. Требования к порядку предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания производится посредством продажи билета филармонии на концерт. При обращении за предоставлением государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания билет филармонии покупается заявителем до проведения концерта. Покупка билета может осуществляться как за расчет в наличной форме (денежные средства вносятся в билетную кассу филармонии), так и за безналичный расчет. В последнем случае сумма, подлежащая уплате за приобретение билетов филармонии, перечисляется по следующим реквизитам:

Государственное учреждение культуры Ульяновская областная филармония
ИНН 7325000743 КПП 732501001

УФК по Ульяновской области (ГУК Ульяновская областная филармония
л/с 03682200670)

р/с 40603810273081000001

в ГРКЦ ГУ Банка России по Ульяновской области г. Ульяновск
БИК 047308001

2.1.7. В соответствии с приказом Департамента культуры и архивного дела Ульяновской области № 209 от 02.07.2008 г. «Об отраслевом положении о порядке оказания государственных услуг областными государственными учреждениями культуры» устанавливаются следующая стоимость билетов на концерты:

1) Билеты:

- входные билеты для взрослых, зал филармонии – до 250 руб.;
- входные билеты для взрослых, зал БЗЛМ – до 170 руб.;
- входные билеты для детей, зал филармонии и БЗЛМ – до 100 руб.;
- кассовые концерты – до 700 руб.;
- выездные концерты в село – до 100 руб.

2) Абонементы (до 5 концертов) – до 800 руб.

2.1.8. В соответствии с Постановлением Правительства № 276-П от 13 июля 2009 года «О предоставлении льгот при посещении областных государственных учреждений культуры», приказом Департамента культуры и архивного дела Ульяновской области № 281 от 25.09.2009г. «О предоставлении льгот при посещении платных мероприятий областных государственных учреждений культуры» и приказа ГУК Ульяновской областной филармонии № 30(а) от 31.08.2009г. «О предоставлении льгот при посещении платных мероприятий филармонии» устанавливаются льготы:

1) 50% от стоимости билета на посещение концерта (один раз в месяц):

- детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей и находящимся в детских

домах и школах-интернатах (на основании заявки руководства детского дома или школы-интерната);

- инвалидам (взрослым, детям на основании удостоверения).

2) один раз в месяц на бесплатное посещение военнослужащим по призыву (на основании военного билета).

2.2. Сроки предоставления государственной услуги

2.2.1. Сроки предоставления государственной услуги:

Предоставление государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания осуществляется в соответствии с текущим репертуаром филармонии.

2.2.2. Прием граждан в билетной кассе филармонии может проводиться в порядке очереди. Время ожидания в очереди при покупке билета или получении консультации не должно превышать 20 минут. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды первой группы, беременные женщины, а также женщины с малолетними детьми обслуживаются в билетной кассе филармонии без очереди.

2.2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основанием для отказа гражданину в предоставлении государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания является:

1) отсутствие у гражданина приобретенного билета на концерт;
2) отсутствие билетов на концерт в билетной кассе филармонии;
3) некорректное либо психически неадекватное поведение потенциального получателя государственной услуги. При наличии билета филармонии в указанном случае, он может быть сдан в билетную кассу филармонии до момента начала концерта с возвращением данному лицу полной стоимости билета.

2.2.4. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги

Основанием для приостановления предоставления услуги по предоставлению концертного обслуживания является:

1. акты органов государственной власти, контрольных, ревизионных органов;
2. ухудшение санитарно-эпидемиологической ситуации в регионе;
3. иные форс-мажорные обстоятельства.

В указанных случаях купленные билеты на концерты подлежат сдаче в билетной кассе филармонии с возвращением их полной стоимости. В случаях отмены концерта, либо переноса даты проведения концерта, либо изменения времени начала проведения концерта – по усмотрению получателя государственной услуги - также возможен возврат купленных на концерты билетов (с возвращением их полной стоимости).

2.3. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.3.1. ГУК Ульяновская областная филармония размещается в приспособленном здании, доступном для населения.

Характеристики:

- состояние здания, в котором располагается филармония, не является аварийным;
- здание филармонии подключено к системам централизованного отопления;
- возле здания филармонии (со стороны центрального входа и со стороны служебного входа) имеются парковки для автомобилей.

2.3.2. Прием получателей государственной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях - местах предоставления государственной услуги.

В состав помещений для предоставления государственной услуги входят:

- зрительный зал;
- фойе;
- билетная касса;
- гардероб для верхней одежды получателей государственной услуги, соответствующий

вместимости зрительного зала;

- санузел для получателей государственной услуги, снабженный туалетной бумагой, мылом, бумажными полотенцами.

Зрительный зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений креслами, откидными, соединенными в рядах между собой, и прикрепленными к полу. В филармонии имеются необходимые технические средства и оборудование для проведения выступлений, концертов, творческих вечеров и иных мероприятий. Возле билетной кассы размещены афиши с анонсами мероприятий текущего концертного сезона.

Филармония оборудована системами теплоснабжения, обеспечивающими поддержание температурного режима (18-20 градусов С). Помещения филармонии оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения. Количество зрителей в концертном зале во время проведения мероприятий не превышает числа посадочных мест в зрительном зале. В здании филармонии на видных местах размещена информация о запрете курения (за исключением специально отведенных мест для курения).

Деятельность учреждения соответствует государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка помещений филармонии производится ежедневно, в том числе санузлов – по мере загрязнения. У входа в здание филармонии установлено не менее одной урны. В филармонии организована круглосуточная охрана.

III. Административные процедуры

Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) разъяснение заявителю порядка предоставления государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания (при обращении по телефону либо при личном обращении);
- 2) продажа билета филармонии на конкретный концерт посредством наличного или безналичного расчета;
- 3) приход заявителя в филармонию на прослушивание и просмотр концерта в соответствии с точной датой и временем, указанными на билете;
- 4) встреча получателя государственной услуги администраторами филармонии;
- 5) снятие верхней одежды в гардеробе;
- 6) сопровождение получателя государственной услуги в зрительный зал, проверка билета сотрудниками контрольной службы филармонии;
- 7) прослушивание и просмотр концерта.

3.1.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания является личное либо посредством телефонного звонка обращение гражданина в ГУК Ульяновская областная филармония, либо поступление письменного заявления посредством почтовой или факсимильной связи. При личном обращении заявителю разъясняется порядок предоставления государственной услуги по концертному обслуживанию, дается консультация по всем интересующим вопросам. Срок выполнения действий - до 10 минут.

3.1.2. Продажа билета филармонии на концерт может производиться при личном, письменном или телефонном обращении. При получении билета заявителю необходимо еще раз проверить соответствие названия концерта, даты и времени его проведения. Для получателей государственной услуги предусмотрена возможность возврата билета. Для этого необходимо лично обратиться в билетную кассу филармонии до начала концерта, но не менее, чем за 30 минут, на который сдается билет. При возврате билета его стоимость возвращается заявителю полностью.

3.1.3. При посещении филармонии получателями государственной услуги администраторы филармонии организуют их встречу с указанием мест размещения гардероба и зрительного зала.

Срок выполнения действия - до 10 минут.

3.1.4. Сотрудники гардеробной службы осуществляют прием верхней одежды посетителей с размещением ее на пронумерованной вешалке и последующей выдачей гардеробного номерка получателю государственной услуги. Указанная процедура может осуществляться в порядке очереди.

Срок выполнения действия – до 15 минут.

3.1.5. Сотрудники контрольной службы проверяют у получателя государственной услуги наличие билета филармонии на концерт, при необходимости препровождают и показывают его место в зрительном зале.

Срок выполнения действия – до 15 минут.

3.1.6. Проведение концерта в соответствии с репертуарным планом филармонии.

Срок выполнения действия – в зависимости от продолжительности концерта (от 1 до 3 часов).

3.1.7. В случае отказа в предоставлении государственной услуги должностное лицо ГУК Ульяновская областная филармония разъясняет причины отказа и порядок предоставления государственной услуги. При личной явке заявителя в ГУК Ульяновская областная филармония причины отказа могут быть сообщены в устной форме (по требованию заявителя - в письменной форме).

Срок выполнения действия - до 10 минут.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги.

4.1. Контроль за оказанием государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания осуществляет Учредитель ГУК Ульяновская областная филармония - Департамент культуры и архивного дела Ульяновской области.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников ГУК Ульяновская областная филармония.

4.2. Проверки полноты и качества исполнения государственной услуги осуществляется на основании приказов Департамента культуры и архивного дела Ульяновской области. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка может также проводиться по конкретному обращению заявителя.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности, в порядке, установленном законодательством РФ.

4.3. Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Административного регламента, привлекаются к ответственности, в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги

5.1. Получатели государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц ГУК Ульяновская областная филармония в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

5.2. Получатели государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания

имеют право обжаловать действия (бездействие) должностных лиц ГУК Ульяновская областная филармония в досудебном порядке директору Департамента культуры и архивного дела Ульяновской области (432063, г. Ульяновск, ул. Советская, 10, телефон 44-30-05), заместителю директора Департамента культуры и архивного дела Ульяновской области (телефон 44-23-14). Получатели государственной услуги могут обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию). Обращение в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- 1) наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо наименование должности ответственного лица, которому адресовано обращение;
- 2) фамилию гражданина, направившего обращение, сведения о почтовом адресе, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) наименование должности, фамилии, имени и отчества должностного лица ГУК Ульяновская областная филармония (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которое обжалуется;
- 4) суть обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в жалобе указываются:

- 5) причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- 6) требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия);
- 7) иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Жалоба подписывается подавшим ее получателем государственной услуги.

5.3. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований получателя государственной услуги и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.4. Срок рассмотрения письменных обращений получателей государственной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю жалобы (обращения).

5.5. Получатели государственной услуги вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов, связанных с действием (бездействием) должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги. Исковое заявление предъявляется в суд по месту жительства ответчика, либо по месту нахождения юридического лица. Гражданин вправе обратиться в суд с заявлением в соответствии с гражданским процессуальным законодательством РФ.

СОГЛАСОВАНО

Директор Департамента культуры и
архивного дела Ульяновской области

_____ Т.А.Ившина

«_____» _____ 20 ____ г.

к Административному регламенту предоставления
ГУК Ульяновская областная филармония государственной услуги
по предоставлению концертного обслуживания

**БЛОК-СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГУК УЛЬЯНОВСКАЯ
ОБЛАСТНАЯ ФИЛАРМОНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ КОНЦЕРТНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

№ п/п	Наименование административной процедуры	Срок выполнения действий	Примечание
1.	разъяснение заявителю порядка предоставления государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания	до 10 минут	- при личном обращении; - при обращении по телефону; - при письменном обращении
2.	продажа билета филармонии на концерт согласно репертуарного плана	до 20 минут (возможно в порядке очереди). Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, беременные женщины, женщины с малолетними детьми обслуживаются без очереди.	посредством наличного или безналичного расчета
3.	приход заявителя в филармонию на прослушивание и просмотр концерта		в соответствии с точной датой и временем, указанными на билете
4.	встреча получателя государственной услуги администраторами филармонии	до 10 минут	
5.	снятие верхней одежды в гардеробе, получение гардеробного номерка	до 15 минут. Возможно в порядке очереди	
6.	препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал, проверка билета сотрудниками контрольной службы филармонии	до 15 минут	на основании билета
7.	проведение концерта	от 1 до 3 часов (в зависимости от продолжительности концерта)	в соответствии с репертуарным планом филармонии

Согласовано
Директор Департамента
культуры и архивного дела
Ульяновской области
_____ Т.А. Ившина
«__» _____ 2010г.