



ГБУК «Чеченская государственная филармония им. А. Шахбулатова»

г. Грозный, ул. Дагестанская, 73

П Р И К А З № 9н« 10 » 01 2014 г.

«Об утверждении Регламента»

В целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания населения,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Регламент по предоставлению государственной услуги «Предоставление концертного обслуживания населения», согласно приложения №1.

2. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор

Т.С. Денильханова

Исп. Нач. ОК

СОГЛАСОВАН:



Министр культуры
Чеченской Республики

Х-Б.Б. Дааев
10. 01. 2014 г.

УТВЕРЖДЕН:

Директор ГБУК «ЧГФ
им. А. Шахбулатова»



Т.С. Денильханова
10. 01. 2014 г.

РЕГЛАМЕНТ

ГБУК «Чеченская государственная филармония им. А. Шахбулатова»

по предоставлению государственной услуги

«Предоставление концертного обслуживания населения»

I. Общие положения

1.1. Регламент предоставления государственной услуги разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания государственным бюджетным учреждением культуры «Чеченская государственная филармония им. А. Шахбулатова» государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания населения (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц государственного учреждения при оказании государственной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Государственного бюджетного учреждения культуры «Чеченская государственная филармония им. А. Шахбулатова» (далее – ГБУК «Ч Г Ф им. А. Шахбулатова» или Учреждение) с гражданами, организациями, государственными органами и органами местного самоуправления, общественными организациями и рассмотрении дел о нарушениях антимонопольного законодательства Российской Федерации.

1.2. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

«Предоставление концертного обслуживания населения»:

а) организация и проведение концертов, фестивалей, конкурсов, творческих вечеров, концертов-бенефисов, музыкальных лекториев и вечеров, включая реализацию билетов на указанные мероприятия;

б) организация других мероприятий художественно – творческого характера, проводимых собственными силами или силами привлеченных юридических и физических лиц, или совместно с привлеченными юридическими и физическими лицами проводимые мероприятия, включая, в том числе, проведение:

- юбилейных, праздничных или иных специальных мероприятий;
- стажировок работников творческих профессий ведущими мастерами и деятелями исполнительского искусства;
- выездных в пределах Чеченской Республики и гастрольных в Российской Федерации концертов художественных коллективов ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова»; юбилейных, праздничных и иных специальных мероприятий при участии художественных коллективов учреждения.

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

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445; 2009, № 1, ст. 1; 2009, № 1, ст. 2);

Бюджетный Кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ (Собрание законодательства РФ", 03.08.1998, N 31, ст. 3823);

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (Собрание законодательства РФ", 07.01.2002, N 1 (ч. 1), ст. 1.);

Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (о запрещении курения глава 2.1.2);

Указ Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 (ред. от 01.09.2000) «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, № 2, ст. 74; 1997, № 3, ст. 367; 2000, № 36, ст. 3636);

«Основы законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденные Верховным Советом Российской Федерации № 3612-1 (в ред. ВСНД и ВС от 09.10.1992, № 46, ст. 2615); Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 26, ст. 3172; 2006, № 1, ст. 10; 2006, № 45, ст. 4627; 2007, № 1 (ч. I), ст. 21; 2008, № 30 (ч. II), ст. 3616; 2001, № 1 (ч. I), ст. 2; 2001, № 53 (ч. I), ст. 5030; 2002, № 52 (ч. I), ст. 5132);

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 (ред. от 23.12.2002) «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 28, ст. 2670; 2002, N 52 (ч. II), ст. 5225);

Указ Президента Российской Федерации от 23.05. 1996 № 769 «Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов Российской Федерации и местных бюджетов»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

Устав государственного бюджетного учреждения культуры «Чеченская государственная филармония им. А.Шахбулатова».

1.4. Оказание государственной услуги в ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» осуществляется:

а) творческими коллективами – мужской хоровой капеллой «Илли»,

девичьей хоровой капеллой «Фирдауз», национальным эстрадным ансамблем «Аьрзу», оркестром чеченских народных инструментов, группой «Грозный», группой «Ламанхой»;

б) Артистическим персоналом (солисты-вокалисты);

в) художественно-постановочным комплексом – административный персонал, производственно-технический отдел по эксплуатации и обслуживанию сценических подъемов, монтажный цех, осветительный цех, радиоцех, столярный цех, художественно-декорационный цех;

г) службой организации концертов и специальных мероприятий – организационный отдел, служба продаж концертных билетов, служба по гастрольной и выездной работе;

д) службой информационно-рекламного комплекса – административный персонал, отдел визуальной информации;

е) хозяйственно – технической службой – административный персонал, отдел главного инженера, отдел транспортного обеспечения, административно-хозяйственный отдел;

ж) дирекцией учреждения – отдел по работе с персоналом, отдел охраны труда и техники безопасности, бухгалтерия.

1.5. При оказании государственной услуги ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» осуществляется взаимодействие с Министерством культуры Чеченской Республики и его структурными подразделениями на предмет соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества.

1.6. Оказание государственной услуги включает в себя:

а) организацию и проведение концертов, фестивалей, конкурсов, творческих вечеров, концертов-бенефисов, музыкальных лекториев и вечеров, включая реализацию билетов на указанные мероприятия;

б) организацию других мероприятий художественно – творческого характера, проводимых собственными силами или силами привлеченных

юридических и физических лиц, или совместно с привлеченными юридическими и физическими лицами проводимые мероприятия, включая, в том числе, проведение:

- юбилейных, праздничных или иных специальных мероприятий;
- стажировок работников творческих профессий ведущими мастерами и деятелями исполнительского искусства;
- выездных в пределах Чеченской Республики и гастрольных в Российской Федерации концертов художественных коллективов ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова», юбилейных, праздничных и иных специальных мероприятий при участии художественных коллективов учреждения.

1.7. Потребителями государственной услуги ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» по предоставлению концертного обслуживания населения являются физические и юридические лица, в том числе: органы государственной власти и местного самоуправления, организации и общественные объединения.

1.8. Конечным результатом оказания государственной услуги является показ концертов, проведение фестивалей, конкурсов, организацию других мероприятий художественно – творческого характера указанных в пункте 1.6. Регламента.

II. Требования к порядку предоставления государственной услуги

2.1. Порядок информирования о государственной услуге.

2.1.1. Сведения о предоставлении ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания населения носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.2.2. Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется:

- а) непосредственно на информационных стендах ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова»;
- б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Местонахождение ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова»: г. Грозный, ул. Дагестанская, 73

Контактный телефон (телефон для справок): 8 (8712) 22 57 74

Интернет-адрес: <http://filarcr.ru> <http://filarma.ru>

Адрес электронной почты: filarcr@mail.ru [filarma@mail](mailto:filarma@mail.ru)

Информация о месте нахождения, телефоны для справок, адрес содержится в Приложении №1 Регламента, а также на официальном Интернет-сайте (<http://filarcr.ru> <http://filarma.ru>) и непосредственно на информационных установках Учреждения.

2.2.3. Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам предоставления государственной услуги ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» размещаются:

на Интернет-сайтах: <http://filarcr.ru> <http://filarma.ru>

на информационных установках Учреждения, по адресу: г. Грозный, ул. Дагестанская, 73

Сведения о графике (режиме) работы и времени приема посетителей структурными подразделениями ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» сообщаются по телефонам структурных подразделений:

- кассы продаж концертных билетов - 8 (8712) 22 57 76
- главный администратор - 8 (8712) 22 57 74

При заказе услуги по проведению юбилейного, праздничного или иного специального мероприятия:

- Заместитель директора по организации зрителя - 8 (8712) 22 57 74

При заказе услуги по проведению выездного мероприятия в пределах Чеченской Республики, концерта и тому подобного мероприятия:

- Главный администратор - 8 (8712) 22 57 74

Консультации по телефону предоставляются по вопросам приобретения концертных билетов за наличный расчет и безналичный расчет:

- уточнение текущего репертуара;
- времени начала концертов, их продолжительности;
- стоимости и наличия билетов;
- перечня документов, необходимых для получения государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

2.2.4. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре оказания государственной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например: брошюрах, буклетах и т.п.).

2.2.5. На информационном стенде в помещении ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» по адресу: г. Грозный, ул. Дагестанская, 73, и Интернет-сайте <http://filarcr.ru> <http://filarma.ru> размещается следующая:

а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию государственной услуги;

б) текст Регламента с приложениями (полная версия на Интернет-сайте и извлечения на информационных стендах);

в) блок-схемы предоставления государственной услуги и краткое описание порядка оказания государственной услуги;

г) перечни документов, необходимых для оказания государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

д) образцы оформления документов, необходимых для оказания государственной услуги, и требования к ним;

е) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для оказания государственной услуги;

ж) режим работы структурных подразделений государственного учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги;

з) таблица сроков исполнения государственной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных процедур оказания государственной услуги, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приёма документов и т.д.;

и) порядок информирования о ходе оказания государственной услуги;

к) порядок получения консультаций;

л) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих государственную услугу.

2.2.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты структурных подразделений ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного учреждения и структурного подразделения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть

переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2.7. Информирование о ходе оказания государственной услуги осуществляется специалистами ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» при личном контакте с потребителями, с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

2.2.8. Потребитель с учётом графика (режима) работы ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию государственной услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты или посредством личного посещения ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова».

2.2.9. Консультации (справки) по вопросам оказания государственной услуги предоставляются специалистами структурных подразделений ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова», оказывающими государственную услугу, в том числе специалистами, специально выделенными (назначенными) для предоставления консультаций (Приложение №1 Регламента).

2.2.10. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- а) перечня документов, необходимых для получения государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- б) источника получения документов, необходимых для получения государственной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- в) времени приёма и выдачи документов;
- г) сроков оказания государственной услуги;
- д) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания государственной услуги;
- е) иным вопросам, связанным с порядком оказания государственной услуги.

2.3. Условия и сроки предоставления государственной услуги.

2.3.1. Для получения государственной услуги потребитель представляет концертный билет – бланк строгой отчетности, утвержденный Приказом № 257 от 17 декабря 2008 года Министерством культуры Российской Федерации.

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Корешок билета	Наименование организации, ее организационно-правовая форма ИНН организации, Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа юридического лица (*) Утвержден Приказом Министерства культуры Российской Федерации от №	КОНТРОЛЬ
Вид услуги (название мероприятия) Серия ВХ № 000000 Стоимость услуги: 0-00 руб.	БИЛЕТ Серия ВХ № 000000 Вид услуги (название мероприятия) Стоимость услуги: 0-00 руб. Сведения об изготовителе бланка (**) Сокращенное Наименование Место нахождения ИНН № заказа Год. Вып. Тираж	

Для получения государственной услуги потребитель – юридическое лицо, представляет копии следующих документов, заверенных печатью юридического лица:

- а) свидетельство о регистрации юридического лица;
- б) свидетельство о постановке на учет в налоговом органе юридического лица образованного в соответствии с законодательством Российской Федерации, по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- в) свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц о юридическом лице, зарегистрированном до 01.07.2002;
- г) банковские реквизиты юридического лица, заверенные подписью главного бухгалтера и руководителя юридического лица;
- д) Устав (листы, содержащие информацию, о наименовании и местонахождении юридического лица, а так же виды его деятельности);
- е) уведомление об упрощенной системе налогообложения или уведомление об освобождении от уплаты НДС.

Для получения государственной услуги потребитель – предприниматель представляет копии следующих документов, заверенных подписью с расшифровкой:

а) свидетельство о регистрации в качестве предпринимателя осуществляющего деятельность без образования юридического лица, (только до 31.12.04);

б) свидетельство о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;

в) свидетельство о постановке на учет в налоговом органе физического лица по месту жительства на территории Российской Федерации;

г) паспорт;

д) банковские реквизиты;

е) уведомление об упрощенной системе налогообложения или уведомление об освобождении от уплаты НДС.

Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим пунктом Регламента, запрещается.

2.3.2. Адреса, режим работы и время приема потребителей в структурных подразделениях государственного учреждения: Чеченская Республика, г. Грозный, ул. Дагестанская, 73

№	Время приема посетителей	Государственная услуга
1	Ежедневно с 10:00 до 17:00	Реализация билетов в кассе филармонии
2	с 17:00 до 20:00 с 17:00 до 20:30	Показ концертов в вечернее время в рабочие дни в выходные дни
3	с 11:00 до 12:30 и с 14:00 до 15:30	Показ детских спектаклей

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.3.3. Сроки ожидания при оказании государственной услуги в ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» составляют: доступ зрителей в учреждение начинается не позднее, чем за 30 минут до начала мероприятия, доступ осуществляется через центральный вход при предъявлении билета, доступ в зрительный зал – не ранее чем за 15 минут до начала мероприятия. Первый

звонок дается за 15 минут до начала мероприятия, 2-й звонок за 7 минут, 3-й за 2 минуты.

Общий срок оказания государственной услуги в ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» не должен превышать 5 часов. Длительность каждой части мероприятия не должна превышать 2-х часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги: отсутствие в продаже концертных билетов, занятость в предлагаемые заказчиком сроки зрительного зала, занятость художественного коллектива, для проведения выездного концерта, в предлагаемые заказчиком сроки, а также нарушение потребителем общественного порядка и техники безопасности, появление в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность, хулиганские действия, а так же детей в возрасте до 16 лет без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), при условии, что окончание мероприятия будет позднее 22 часов местного времени, в соответствии с нормативными правовыми актами, указанными в пункте 1.3. Регламента.

Требованиями к предоставлению государственной услуги определена категория лиц, которые могут приобретать концертные билеты по льготным ценам: инвалиды, пенсионеры, студенты, учащиеся из малообеспеченных семей, курсанты военных училищ, солдаты срочной службы – по предъявлению документов, подтверждающих их льготный статус (паспорт, пенсионное удостоверение, справка об инвалидности, студенческий билет, военный билет).

Дети в возрасте до 5 лет посещают детские спектакли в сопровождении родителей (лиц, их заменяющих) без наличия билета.

2.5. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению государственной услуги.

Государственные услуги ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» предоставляет на платной основе, если иное не предусматривается приказами, издаваемыми

Учредителем – Министерством культуры Чеченской Республики по конкретным концертам.

Стоимость услуги устанавливается в следующем порядке:

Цены на платные услуги, включая цены на билеты, учреждение устанавливает самостоятельно, в соответствии с основами законодательства о культуре, методическими рекомендациями о порядке формирования цены на платные услуги, оказываемые населению, кроме случаев, когда законодательством Российской Федерации предусматривается государственное регулирование цен (тарифов) на отдельные виды работ, товаров и услуг.

Цены на концертные билеты устанавливаются приказом по ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» на каждый концерт или мероприятие. Цены на концертные билеты устанавливаются в соответствии с сезонным спросом и предложением, на основании достигнутых цен предыдущего уровня, с учетом ожидаемого роста (снижения) физических объемов услуг и индекса роста (снижения) цен на услуги.

Стоимость платной услуги для юридических лица и предпринимателей – получателей государственной услуги по проведению юбилейного, праздничного или иного специального мероприятия рассчитывается индивидуально по смете затрат на организацию конкретного мероприятия.

Порядок взаимодействия физических и (или) юридических лиц с государственным учреждением, предоставляющим государственную услугу:

а) взаимодействие осуществляется наиболее эффективными способами, включая возможность получения информации о проведении тех или иных мероприятий и бронирования билетов на них через Интернет и (или) электронную почту, заявки, передаваемые по факсу; проведение переписки с потребителем услуги по электронной почте или по факсу, в том числе направление потребителем услуг писем-заказов на получение государственной услуги через электронные средства связи.

III. Процедуры предоставления государственной услуги

3.1. Описание последовательности действий (процедур) при предоставлении государственной услуги:

а) создание продукта государственной услуги, т.е. спектакля, концертной программы, фестиваля и т.д.;

б) создание информации о проведении государственной услуги, доведение её до зрителей;

в) реализация концертных билетов;

г) обеспечение санитарного состояния и безопасности;

Последовательность действий должностных лиц производится в следующем порядке:

№	Наименование потребителей государственной услуги	Структурное подразделение	Время приема	Порядок и очередность предоставления документов
1.	Физическое или юридическое лицо, приобретающее концертные билеты за наличный расчет	Служба организации концертов и специальных мероприятий, билетная касса	Ежедневно с 10 до 17 час.	Билеты предоставляются одновременно по произведению оплаты стоимости билетов потребителем при условии наличия испрашиваемых билетов в билетной кассе или у агента по продаже билетов
		Служба организации концертов и специальных мероприятий	В день проведения концерта, не ранее, чем за час до времени, обозначенного в приобретенных билетах, но не позднее времени, обозначенного в приобретенных билетах	а) Потребитель услуги при входе в зрительный зал предоставляет контролерам приобретенный им концертный билет(ы) на мероприятие, наименование которого обозначено в билете. б) контролеры после проверки билета и его гашения путем отрыва контрольного талона, возвращают билет потребителю услуги в) потребитель услуги предъявляет билет при занятии им места в зрительном зале, сохраняет билет до окончания мероприятия
2.	Юридическое лицо,	Служба организации концертов и	Ежедневно, с 10 до 17 часов, кроме	Письмо-заявка на приобретение билетов:

	приобретающих концертные билеты за безналичный расчет	специальных мероприятий	субботы и воскресенья	а) предоставляется потребителем старшему кассиру по продаже билетов или агенту по продаже билетов б) старший кассир или агент по продаже билетов запрашивает контактную информацию потребителя, информирует потребителя о времени получения им договора и счета для произведения оплаты; порядке и времени получения билетов письменно путем визирования письма подтверждает наличие заказываемых билетов, передает письмо в службу продаж концертных билетов, в) руководитель службы продаж концертных билетов вносит информацию о заказе в бланк оперативной информации о ходе реализации концертных билетов, визирует письмо, передает его в приемную учреждения г) после получения соответствующей резолюции передает письмо для исполнения главному бухгалтеру, и руководителю службы правового обеспечения
		Служба правового обеспечения	Ежедневно, с 10 до 17 часов, кроме субботы и воскресенья	Договор на оказание услуги: а) договор готовит служба правового обеспечения, б) договор подписывается в установленном порядке директором ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» в) подготовка и подписание договора производится в течении трех рабочих дней со времени поступления письма-заявки г) договор передается потребителю, потребитель подписывает его и заверяет печатью
		Бухгалтерия	Ежедневно, с 10 до 17 часов, кроме субботы и воскресенья	Счет на оплату услуги: а) счет готовит бухгалтерия одновременно с подготовкой договора

		б) счет передается потребителю одновременно с передачей договора в) потребитель производит оплату счета согласно условиям договора и предоставляет документ, подтверждающий факт произведения оплаты, в бухгалтерию
Бухгалтерия	Ежедневно, с 10 до 17 часов, кроме субботы и воскресенья	Доверенность на получение концертных билетов: а) потребитель, после поступления платежа на счет ГБУК «ЧГФ им. А Шахбулатова», предоставляет в бухгалтерию доверенность на концертных билетов б) бухгалтерия подтверждает факт поступления платежа, визирует доверенность, передает её старшему кассиру по продаже билетов или агенту по продаже билетов
Служба организации концертов и специальных мероприятий, билетная касса	Ежедневно, с 10 до 17 часов, кроме субботы и воскресенья	Накладная на передачу концертных билетов из билетной кассы или от агента по продаже билетов: а) старший кассир по продаже концертных билетов или агент по продаже билетов заполняют накладную по установленной форме б) потребитель услуги заверяет своей подписью на накладной факт получения концертных билетов в) старший кассир по продаже билетов или агент по продаже билетов передают потребителю услуги концертные билеты в количестве и стоимостном выражении, соответствующими указанным в накладной

		Служба организации концертов и специальных мероприятий	В день проведения концерта, не ранее, чем за час до времени, обозначенного в приобретенных билетах, но не позднее времени, обозначенного в приобретенных билетах	а) Потребитель услуги при входе в зрительный зал предоставляет контролерам приобретенный концертный билет(ы) на мероприятие, наименование которого обозначено в билете. б) контролеры после проверки билета и его гашения путем отрыва контрольного талона, возвращают билет потребителю услуги в) потребитель услуги предъявляет билет при занятии им места в зрительном зале, сохраняет билет до окончания посещения им мероприятия
3.	Юридические лица и предприниматели – получатели государственной услуги по договорам	Служба организации концертов и специальных мероприятий на стационаре - отдел маркетинга и специальных мероприятий, на выезде – служба по гастрольной и выездной работе	Ежедневно, с 10 до 17 часов, кроме субботы и воскресенья	Письмо-заказ а) письмо-заказ готовится потребителем услуги, передается в отдел маркетинга и специальных мероприятий б) отдел маркетинга и специальных мероприятий в течение трех рабочих дней сообщает потребителю возможность предоставления услуги и её стоимость
		Служба правового обеспечения	Ежедневно, с 10 до 17 часов, кроме субботы и воскресенья	Документы, предусмотренные пунктами 21 или 22 настоящего Регламента а) указанные документы предоставляются потребителем услуги в службу правового обеспечения б) служба правового обеспечения готовит проект договора о предоставлении услуги в течение трех рабочих дней в) потребитель услуги в течение трех рабочих дней рассматривает проект договора, и либо подписывает и заверяет его печатью, передает договор театру, либо отказывается от услуги Акт о выполнении условий договора г) акт готовит служба правового обеспечения д) после проведения мероприятия акт

			подписывается сторонами
--	--	--	-------------------------

3.2.Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги.

3.2.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию государственной услуги.

№	Действие	Ответственный	Контроль
1.	Постановка концертной программы	Художественный руководитель коллектива	директор – художественный руководитель учреждения
2.	Изготовление художественного оформления, костюмов	Художественный руководитель коллектива	директор – художественный руководитель учреждения
Обеспечение информации			
3.	Создание информации	Художественный руководитель коллектива	директор – художественный руководитель учреждения
4.	Разработка эскизов, макетов, информационно-рекламных видео-аудиороликов	Заместитель директора по концертной работе	Заместитель директора по концертной работе
5.	Размещение информации в средствах массовой информации, изготовление афиш, листовок и т.п., доведение их до зрителей, размещение афиш на рекламных установках и т.д.	Главный администратор	Заместитель генерального директора по концертной работе
6.	Продажа концертных билетов	Главный администратор	Заместитель генерального директора по концертной работе
		Заведующий билетными кассами	Главный бухгалтер – в

			части соблюдения финансовой дисциплины
7.	Обеспечение безопасности	Главный инженер	Директор учреждения
8.	Соблюдение санитарных норм	Начальник хозяйственно-технической службы	заместитель директора по хоз. части
9.	Предоставление финансовых данных	Главный бухгалтер учреждения	Директор учреждения

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

3.2.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Чеченской Республики, Министерства культуры ЧР, локальных нормативных актов, утвержденных приказами ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова», регулирующих оказание государственной услуги.

Предоставление плановых и фактических показателей по оказанию государственной услуги - ежемесячно и 1 раз в квартал в Министерство культуры ЧР, в Статуправление, в ИФНС № 1 по г. Грозный.

Периодичность осуществления текущего контроля в соответствии с установленным графиком один раз в три месяца.

3.2.3. Контроль за полнотой и качеством оказания государственной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.2.4. Проверки могут быть плановыми, осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова». При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием

государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

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

3.3.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» в досудебном и судебном порядке.

3.3.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» его руководителю.

3.3.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова». Руководитель проводит личный приём заявителей (по предварительной записи).

Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах.

Директор Денильханова Тамара Султановна,

г. Грозный, ул. Дагестанская, 73, тел.: 8 (8712) 22 57 69

часы приема: вторник 15.00 - 16.00

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

3.3.4. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), руководитель ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на

30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

3.3.5. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.3.6. По результатам рассмотрения жалобы руководитель ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

3.3.7. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

3.3.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.10. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного

обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. о данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

3.3.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.3.12. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

3.3.13. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова», в судебном порядке.

3.3.14. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

б) по почтовому адресу 364020, г. Грозный, ул. Деловая, д. 19/65;

в) на Интернет-сайт и по электронной почте: mkchr@mail.ru;

3.3.15. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся сообщение, его место жительства или пребывания;

б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;

в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц ГБУК «ЧГФ им. А. Шахбулатова» руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

Приложение № 1
к регламенту ГБУК
«Чеченская государственная филармония
им. А. Шахбулатова»
по исполнению государственной
услуги «театрально-концертного
обслуживания населения»

Государственное бюджетное учреждение культуры «Чеченская
государственная филармония им. А.Шахбулатова»

Чеченская Республика, г. Грозный, ул. Угрюмова 73, факс: 8(8712) 22 57 70
e-mail: <http://filarcr.ru>

Директор	Денильханова Тамара Султановна	22 57 69
Заместитель директора по техническим вопросам	Януркаев Тимерлан Сайд-Эминович	22 57 70
Приемная		22 57 69
Художественный руководитель	Айдамирова Аймани Шамсудиновна	
Главный бухгалтер	Татаева Зарина Хаважевна	22 57 72
Главный администратор	Ганаева Марем Катиевна	22 57 74
		22 57 76
Касса филармонии		