

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
государственного автономного учреждения культуры Новосибирской
области «СИБИРЬ-КОНЦЕРТ» по предоставлению государственной
услуги по показу концертов и иных концертных программ**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент государственного автономного учреждения культуры Новосибирской области «СИБИРЬ-КОНЦЕРТ» по предоставлению государственной услуги по показу концертов и иных концертных программ (далее — административный регламент) разработан на базе СТО 00097790-005-2012. Услуга по показу спектаклей, концертов и иных концертных программ. Общие требования и СТО 00097790-002-2012. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий. Общие требования (утвержденных приказом Минкультуры Новосибирской области приказом от 27.12.2012г. №824).

1.2. Нормативно-правовой основой административного регламента являются:

- нормы «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. В настоящем административном регламенте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

СТО 00097790-005-2012. Услуга по показу спектаклей, концертов и иных концертных программ. Общие требования.

СТО 00097790-002-2012. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий. Общие требования.

**2. Основные понятия, используемые
в административном регламенте**

2.1. В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

Показ концерта и иных концертных программ - публичное исполнение музыкальных произведений зрителям в соответствии со сценарием с помощью различных форм сценического искусства.

Государственная услуга: услуга по показу концертов и иных концертных программ.

Потребитель государственной услуги: юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услуги по показу концертов и иных концертных программ.

Гастрольное мероприятие (гастроли) - показ концерта или иной концертной программы в разных населенных пунктах в рамках одной (спланированной) поездки.

3. Порядок предоставления государственной услуги, в том числе платные услуги

3.1. Государственная услуга предоставляется ГАУК НСО «СИБИРЬ-КОНЦЕРТ» (далее – Учреждение) на основе взаимодействия с Министерством культуры Новосибирской области, государственными органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления, средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

3.2. Государственная услуга, предоставляется по следующим направлениям:

- Показ концертов и иных концертных программ на стационаре;
- Показ концертов и иных концертных программ на гастролях;
- Показ концертных программ на сторонних площадках города Новосибирска
 - Создание художественного продукта – произведения концертного и театрального искусства для детей и взрослых
 - Организация и проведение гастролей по Новосибирской области
 - Организация и проведение гастролей на территории России и за рубежом
 - Участие во всероссийских, межрегиональных, международных фестивалях, конкурсах и т.д.
 - Услуги по обеспечению проведения мероприятий, в том числе по заказу учредителя
 - Просветительская деятельность в детских и юношеских аудиториях (Занятия в Детской студии при Государственном академическом Сибирском русском народном хоре)
 - Прокат сценических костюмов
 - Проведение образовательных и просветительских экскурсий, лекций, дискуссий, видео показов, творческих встреч и т.п. акций на территории КТЦ
 - Организация и проведение концертных программ
 - Реализация билетов на мероприятия, проводимые заказчиками

- Услуги зрительского буфета
- Услуги гардероба
- Художественные выставки
- Работа туалетов
- Работа билетной кассы;
- Консультативная помощь в выборе концертных программ
- Доступная среда для инвалидов

3.3. Потребителями государственной услуги, оказываемой Учреждением, могут быть юридические и физические лица (государственная услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

Предоставление государственной услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, специальных нормативных правовых актов и стандартов.

3.4. Основанием для оказания государственной услуги потребителю является: приобретенный входной билет (абонемент); документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения культурного учреждения - для физических лиц; договор - для юридических лиц.

3.5. Основаниями для отказа в получении государственной услуги могут быть:

- отсутствие договора – для юридического лица;
- нахождение потребителя государственной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты государственной услуги, предусмотренной в договоре;
- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение государственной услуги;
- обращение потребителя за получением государственной услуги в дни и часы, в которые культурное учреждение закрыто для посещения.

3.6. Предоставление государственной услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в учреждении /на территории, в/на которых осуществляется предоставление государственной услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей государственных услуг и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания государственной услуги.

4. Общие требования к государственной услуге

4.1. Общие требования к государственной услуге включают следующие критерии:

- соответствие государственной услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность государственной услуги;
- эргономичность и комфортность государственной услуги;
- эстетичность государственной услуги;
- точность и своевременность предоставления государственной услуги;
- информативность государственной услуги;
- безопасность государственной услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала Учреждения, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организация предоставления государственной услуги;
- требования к персоналу Учреждения и культуре обслуживания;
- контроль и оценка качества предоставления государственной услуги.

4.2. Соответствие государственной услуги целевому назначению.

Учреждение обеспечивает соответствие государственной услуги своему целевому назначению, т.е. соответствие направления государственной услуги на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

4.3. Социальная адресность государственной услуги.

Социальная адресность государственной услуги, оказываемой Учреждением включает:

- обеспеченность государственной услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие государственной услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала и содержание оказываемой государственной услуги;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

4.4. Комплексность государственной услуги.

При организации и предоставлении государственной услуги Учреждение обеспечивает возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической, сувенирной, книжной, музыкальной, видео-продукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

4.5. Эргономичность и комфортность государственной услуги.

При оказании государственной услуги Учреждением обеспечиваются комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство мест, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой.

4.6. Эстетичность государственной услуги.

Эстетичность государственной услуги, оказываемой Учреждением, обеспечивается:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений Учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников Учреждения.

4.7. Точность и своевременность предоставления государственной услуги.

Учреждение обеспечивает соответствие государственной услуги требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы Учреждения.

4.8. Информативность государственной услуги.

Информирование о предоставлении государственной услуги, осуществляется работниками Учреждения посредством интернета, почты (в том числе электронной), телефонной связи, факса, а также посредством рекламной печатной и продукции.

Информирование о предоставлении государственных услуг осуществляется Учреждением в соответствии с СТО 00097790-005-2012. Услуга по показу спектаклей, концертов и иных концертных программ. Общие требования и СТО 00097790-002-2012. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий. Общие требования.

4.9. Безопасность государственной услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала Учреждения, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Учреждение обеспечивает безопасность государственной услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала Учреждения, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

4.10. Организация предоставления государственной услуги.

Предоставление государственных услуг для потребителей осуществляется на платной и бесплатной основах.

Стоимость платной государственной услуги определяется Учреждением самостоятельно в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Потребители государственных услуг свободно посещают Учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы и пользуются всеми предоставляемыми государственными услугами.

Требования к объему и качеству предоставляемой государственной услуги утверждаются ежегодно в государственном задании.

4.11. Требования укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

Организационно-функциональная структура Учреждения должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема государственной услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу Учреждения;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников Учреждения должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала Учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала Учреждения, росту профессионального уровня работников.

4.12. Контроль и оценка качества предоставления государственных услуг.

Руководитель Учреждения обеспечивает развитие системы менеджмента качества предоставления государственных услуг, а также осуществляет внутренний контроль предоставления государственной услуги, на их

соответствие требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя.

Контроль и оценка качества предоставления государственных услуг осуществляется в соответствии с Положением о мониторинге качества предоставления услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий.