

## Порядок предоставления

### Государственным автономным учреждением Республики Коми «Коми республиканская академическая филармония» государственной услуги по показу (организации показа) концертов и концертных программ

#### 1. Общие положения

##### 1.1. Наименование государственной услуги

Предоставление Государственным автономным учреждением Республики Коми «Коми республиканская академическая филармония» государственной услуги «Показ (организация показа) концертов и концертных программ» (далее – государственная услуга). В качестве концерта и концертной программы, относящейся к государственной услуге относятся концерты и концертные программы в исполнении собственных коллективов и солистов филармонии, сторонних исполнителей, организаторами которых является Коми республиканская академическая филармония:

- Государственного ансамбля песни и танца Республики Коми имени В.Морозова «Асья кья»;
- Ансамбля народной музыки «Зарни ель»;
- Эстрадного ансамбля;
- Ансамбля русской песни «Северная околица»
- национальной и эстрадной студии;
- концертных исполнителей: С.Плюснина, В.Булышевой, В.Пыстиной, С.Самойлова, В.Косарева, Е.Бурцевой, А.Исакова.

##### 1.2. Наименование организации, предоставляющей государственную услугу

Государственная услуга предоставляется Государственным автономным учреждением Республики Коми «Коми республиканская академическая филармония» (сокращенно ГАУ РК «КРА Филармония»), далее по тексту – Филармония, в отношении которого функции и полномочия Учредителя осуществляет Министерство культуры и архивного дела Республики Коми.

##### 1.3. Перечень нормативно-правовых актов

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, № 237); Приказом Министерства культуры, туризма и архивного дела Республики Коми от 12.12.2017 № 656-од «Об утверждении перечня услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми»; Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. № 3612-1; Уставом Филармонии с учетом дополнений и изменений.

#### 1.4.Описание результатов предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является просмотр зрителем концерта в соответствии с репертуарным планом Филармонии.

1.5.Потребителем услуг являются физические лица, юридические лица.

#### 2.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 Филармонии, а также об условиях порядка предоставления государственной услуги можно получить в Филармонии посредством телефонной связи, на официальном сайте, а также при личной явке в Филармонию по адресу: г. Сыктывкар, ул. Ленина, дом 61. Необходимая информация размещена на входных дверях и в кассовом фойе.

На информационных стендах содержится следующая информация:

- график (режим) работы, номера телефонов билетной кассы Филармонии;
- репертуарный план концертов на текущий месяц (с указанием названия концерта, даты и времени его показа);
- план зрительного зала;
- правила продажи и возврата билетов;
- информация о предоставлении льгот;
- телефоны, должности и инициалы руководителей вышестоящей организации;
- блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги (приложение № 1).

2.1.2. Консультации по процедуре получения государственной услуги предоставляются непосредственно в помещении Филармонии, а также по телефону работником билетной кассы Филармонии, главным администратором.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о местонахождении Филармонии;
- о концертах текущего репертуара, прокат которых осуществляется в данный период на сцене Филармонии;
- о наличии, либо отсутствии билетов на тот или иной концерт (как в целом, так и на определенные места в зрительном зале);
- о дате и времени начала концерта;
- о стоимости билета на концерт;
- об исполнительском составе концерта;
- о продолжительности концерта по времени, наличии антрактов в нем;
- о кратком содержании концерта;
- 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 местонахождении и номерах телефонов Филармонии:

167000, г. Сыктывкар, ул. Ленина, дом 61  
Телефон билетной кассы: 8(8212) 20-07-55  
Телефон главного администратора: 8(8212) 20-07-55  
Телефон приемной директора: 8(8212) 20-18-78  
Телефон художественного руководителя: 8(8212) 20-18-79  
Бухгалтерия: 8(8212) 20-00-97  
Вахта: 8(8212) 20-18-82  
Адрес интернет-сайта: [www.filarmoniakomi.ru](http://www.filarmoniakomi.ru)  
e-mail: [fil-rk@yandex.ru](mailto:fil-rk@yandex.ru).

### 2.1.4. Билетная касса Филармонии работает по следующему графику:

Понедельник – 11.00 – 18.00  
Вторник 11.00 – 18.00  
Среда 11.00 – 18.00  
Четверг 11.00 – 18.00  
Пятница 11.00 – 18.00  
Суббота 10.00 – 15.00 без перерыва  
Воскресенье – выходной  
В день концерта касса работает до начала мероприятия.  
Перерыв на обед с 14 до 15 часов

### 2.1.5. Для получения государственной услуги граждане осуществляют покупку концертного билета. Покупка билета может производиться:

- путем личного обращения в билетную кассу Филармонии с указанием названия концерта и даты его показа. 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 в течение 3-х дней. За день до концерта бронирование не производится.
- посредством сети Интернет на сайте Филармонии, через ссылку на сайт «QuickTickets.ru» можно забронировать и (или) приобрести билеты на желаемые мероприятия.

Действительными считаются концертные билеты, приобретенные на сайте Филармонии, в кассе Филармонии, либо у лиц, уполномоченных на распространение концертных билетов. За билеты, купленные у посторонних лиц, администрация Филармонии ответственности не несет.

### 2.1.6. Требования к порядку предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги производится посредством продажи концертного билета. Концертный билет покупается зрителем до просмотра концерта. Приобретение билетов может осуществляться: за наличный расчет (денежные средства вносятся в билетную кассу Филармонии), с помощью банковской карты через переносной терминал Сбербанка России, через Интернет, а также по безналичному расчету. В последнем случае сумма, подлежащая уплате за приобретение концертных билетов, перечисляется на расчетный счет по реквизитам, которые указываются в счете на оплату концертных билетов.

2.1.7. Цены на билеты репертуарных концертов коллективов Филармонии устанавливаются в соответствии с приказом директора. Цены на билеты сборных концертов устанавливаются отдельно на каждый концерт в зависимости от участников концерта.

2.1.8. В соответствии с приказом директора Филармонии утверждены правила продажи и возврата билетов, включающие в себя перечень категорий граждан, имеющих право на получение льгот при посещении мероприятий:

## 2.2. Сроки предоставления государственной услуги

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с текущим репертуаром Филармонии.

2.2.2. Прием граждан в билетных кассах Филармонии проводится в порядке очереди. Участники и инвалиды Великой Отечественной Войны, инвалиды первой группы, беременные женщины, а также женщины с малолетними детьми обслуживаются в билетной кассе без очереди.

### 2.2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основание для отказа гражданину в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие у гражданина приобретенного билета на концерт;
- отсутствие билетов на конкретный концерт в билетной кассе;
- некорректное, либо психически неадекватное поведение потенциального получателя государственной услуги.

### 2.2.4. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги.

Основанием для приостановления государственной услуги является

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

В указанных случаях купленные билеты на концерты подлежат сдаче в билетную кассу Филармонии с возвращением их полной стоимости. В случаях отмены концерта, либо переноса даты показа концерта, либо изменения времени начала показа 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. Филармония размещается в специально предоставленном здании, доступном для населения. Вдоль фасада здания и у центрального входа расположены баннеры и афиши с анонсами концертов Филармонии, которые будут проходить в ближайшее время, иных наиболее ярких мероприятий текущего концертного сезона.

Характеристики:

- состояние здания, в котором располагается Филармония, не является аварийным;

- здание Филармонии подключено к системам централизованного отопления;
- возле здания Филармонии имеется парковка 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;
- билетные кассы;
- буфет;
- гардероб для верхней одежды получателей государственной услуги, соответствующий вместимости зрительного зала;
- санузел для получателей государственной услуги, снабженный туалетной бумагой, мылом (жидким мылом), сушилками для рук или бумажными полотенцами.

Зрительный зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений креслами, соединенными в рядах между собой и прикрепленными к полу. В фойе установлены места для сидения, на стенах возле гардероба – зеркала. Возле билетной кассы размещены афиши с анонсами мероприятий текущего концертного сезона. В Филармонии имеется занавес, необходимые декорации, технические средства (штанкетное оборудование) и оборудование (звуковая и световая аппаратура) для демонстрации концертов.

Филармония оборудована системами теплоснабжения и вентиляции, обеспечивающими поддержание температурного режима (18-20 градусов С) и влажного режима (влажность 55%). В холодное время года на дверях центрального входа в здание Филармонии работает тепловая завеса. Помещения Филармонии оборудованы дымовыми извещателями и оснащены первичными средствами пожаротушения.

Уборка помещений Филармонии производится ежедневно, в том числе санузлов – по мере загрязнения. У входа в здание Филармонии установлены урны. В Филармонии установлен круглосуточный режим охраны.

3. Административные процедуры. Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги

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

- разъяснение зрителю порядка предоставления государственной услуги (при обращении по телефону, либо при личном обращении);
- продажа концертного билета на конкретный концерт посредством наличного или безналичного расчета, либо заключение договора на просмотр концерта с юридическим лицом;
- приход зрителя в Филармонию на просмотр концерта в соответствии с точной датой и временем, указанным на билете;
- встреча получателя государственной услуги дежурными по залу и контролерами билетов Филармонии, проверка билетов;
- обслуживание в гардеробе;
- препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал;
- просмотр концерта.

3.1.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги по показу концертов является личное обращение гражданина, либо представителя юридического лица в Филармонию. При личном обращении гражданину разъясняется порядок предоставления государственной услуги по показу концерта, дается консультация по всем интересующим вопросам.

3.1.2. Продажа концертного билета может производиться при личном обращении. При получении билета зрителю необходимо не отходя от кассы еще раз проверить соответствие названия концерта, даты и времени его показа, стоимость билета и номер места в зрительном зале. Для получателя государственной услуги предусмотрена возможность возврата билета. Для этого необходимо лично обратиться в билетную кассу Филармонии не позднее даты концерта, на который сдается билет. При возврате билета его стоимость возвращается заявителю полностью.

3.1.3. При посещении Филармонии получателями государственной услуги дежурные по залу и контролеры билетов организуют их встречу при входе в Филармонию, проверяют наличие концертного билета, указывают на размещение гардероба и зрительного зала.

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.

3.1.5. Дежурные по залу подают дежурный звонок, приглашающий зрителей в зал, при необходимости препровождают и показывают зрителю его место в зрительном зале.

3.1.6. Показ 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 предоставления государственной услуги должностное лицо Филармонии разъясняет причины отказа и порядок возврата концертных билетов. При личной явке заявителя в Филармонию причины отказа могут быть сообщены в устной форме (по требованию заявителя – в письменной форме).

4. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги

4.1. Контроль оказания государственной услуги осуществляет учредитель Филармонии - Министерство культуры и архивного дела Республики Коми.

Контроль полноты и качества 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 (бездействия) сотрудников.

4.2. Проверки полноты и качества исполнения государственной услуги осуществляется на основании приказов Министерства культуры и архивного дела Республики Коми. 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 Российской Федерации.

4.3. Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Положения, привлекаются к ответственности, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц Филармонии в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

Обращение в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- 1) наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного 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 Филармонии (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) требование 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 рассмотрений письменных обращений получателей государственной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляются 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 Российской Федерации.

## Приложение 1

К Порядку предоставления  
Государственным автономным учреждением Республики Коми  
«Коми республиканская академическая филармония»  
государственной услуги по показу концертов и концертных программ

### ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ

### ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «УСЛУГА ПО ПОКАЗУ КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ»

### ГОСУДАРСТВЕННЫМ АВТОНОМНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ РЕСПУБЛИКИ КОМИ

### «КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЧЕСКАЯ ФИЛАРМОНИЯ»

№ п/п

Наименование административной процедуры

Срок выполнения действий

Примечание

1.

Разъяснение зрителю порядка предоставления государственной услуги по показу концертов и концертных программ

До 10 минут

- при личном обращении;
- при обращении по телефону;

До 10 дней

- при письменном обращении

2.

Продажа концертного билета на концерт согласно репертуарному плану

До 20 минут (возможно, в порядке очереди).

Участники и инвалиды Великой Отечественной Войны, беременные женщины с малолетними детьми обслуживаются без очереди

3.

Приход зрителя в филармонию на просмотр концерта

До 10 минут

В соответствии с точной датой и временем, указанным на билете

4.

Встреча получателя государственной услуги контроллерами билетов, проверка билетов



До 10 минут

5.

Обслуживание в гардеробе, получение гардеробного номерка

До 15 минут. Возможно в порядке очереди

6.

Препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал

До 15 минут

На основании билета

7.

Показ спектакля

От 1 до 3 часов (в зависимости от продолжительности концерта)

В соответствии с репертуарным планом Филармонии