

РЕГЛАМЕНТ

предоставления Государственным концертным учреждением культуры
Краснодарского края «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко»
государственной услуги
по театрально-концертному обслуживанию населения

I. Общие положения

1.1. Регламент предоставления государственной услуги по театрально-концертному обслуживанию населения (далее - государственная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания государственным учреждением культуры Краснодарского края ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко», 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.

1.2. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

- театрально-концертное обслуживание населения:
 - создание и показ концертных программ, других произведений искусства, гастролях и выездах, организация концертов, фестивалей, конкурсов, смотров, творческих вечеров, концертов-бенефисов, музыкальных лекториев, вечеров-представлений, театрализованных представлений, музыкальных сказок;
 - реализация билетов на указанные мероприятия;
 - организация других мероприятий художественно-творческого характера, проводимых собственными силами или силами приглашенных коллективов, приглашенными исполнителями;
- техническое задание:
 - список требований к оборудованию, помещению, обслуживанию;
- Сценарный план:

- план проведения мероприятия;
- 1,2,3 звонок:
 - звуковой сигнал, звучащий перед началом мероприятия. Первый звонок дается за 20 минут до начала мероприятия, 2-й звонок – за 10 минут, 3-й – за 2 минуты.

1.3. Предоставление государственной услуги по театральному концертному обслуживанию населения осуществляется в соответствии со следующими нормативными и законодательными документами:

- Конституция Российской Федерации;
 - Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Федеральный закон от 2.05. 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
 - Федеральный закон от 21.12.1994г. N69-ФЗ "О пожарной безопасности";
 - Федеральный закон от 6.03.2006 г. N 35-ФЗ "О противодействии терроризму";
 - Федеральный закон от 30.03.1999г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
 - Федеральный закон от 27.07.2006г. N 152-ФЗ "О персональных данных";
 - Закон РФ от 7.02.1992г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";
 - Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992г № 3612-1;
 - Распоряжение Правительства РФ от 03.07.1996г. №1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
 - Постановление Правительства РФ «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации» от 25.03.1999г.№329;
 - Постановление Правительства РФ «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства от 26.06.1995г. № 609;
 - Закон Краснодарского края «О культуре» от 03.11.2000г. № 325-КЗ;
 - Постановление главы администрации Краснодарского края «О положении об основах хозяйственной деятельности и финансирования организации культуры и искусства Краснодарского края от 12.09.1995г. №501.
- 1.4. Оказание государственной услуги в ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» осуществляется:
- Административно-руководящим персоналом;
 - Концертно-продюсерским отделом;

- Художественно-техническим отделом;
- Инженерно-техническими службами;
- Творческими коллективами: Государственным концертным русским народным оркестром «Виртуозы Кубани», Государственным концертным ансамблем танца и песни «Кубанская казачья вольница», Государственным концертным ансамблем «Ивушка», Краснодарским государственным камерным хором, Государственным эстрадно-симфоническим оркестром, Молодым балетом Кубани.

1.5. При оказании государственной услуги ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» осуществляет взаимодействие с отделами культуры МО края, отделами образования МО края, творческими союзами, департаментом культуры Краснодарского края, администрацией Краснодарского края.

1.6. Оказание государственной услуги включает в себя:

- организацию и проведение концертов, фестивалей, творческих вечеров, концертов-бенефисов, музыкальных лекториев и вечеров, представлений;
- организацию других мероприятий художественно-творческого характера, проводимых собственными силами или силами приглашенных коллективов;
- проведение рекламной компании на мероприятия;
- реализацию билетов и абонементов на указанные мероприятия.
- предоставление услуг зала.

1.7. Потребителями государственной услуги ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» по театрально-концертному обслуживанию населения являются физические и юридические лица. Все зрители имеют право доступа и право свободного выбора в соответствии со своими потребностями и интересами.

1.8. Конечным результатом оказания государственной услуги является проведение концертов, фестивалей, творческих вечеров, концертов-бенефисов, музыкальных лекториев и вечеров, представлений, других мероприятий художественно-творческого характера, проводимых собственными силами или силами приглашенных коллективов.

II. Требования к порядку предоставления государственной услуги

2.1. Стандарт качества государственной услуги по театрально-концертному обслуживанию населению утвержден Приказом департамента культуры Краснодарского края от 2 июля 2009 года № 533 «Об утверждении стандартов качества государственных услуг отрасли «Культура, искусство и кинематография».

2.2. Порядок информирования потребителя о государственной услуге.

2.2.1. Сведения о предоставлении ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» государственной услуги по театрально-концертному обслуживанию населения носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.2.2. Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется:

а) посредством размещения непосредственно на информационных стендах в ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко»;

б) посредством средств телефонной связи, с использованием вычислительной и электронной техники;

в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикациях в средствах массовой информации, изданиях информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Местонахождение:

ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко»:

350000, Российская Федерация, г.Краснодар, ул. Красная, 55

Контактный телефон (телефон для справок): приёмная 262-29-76;

Интернет-адрес: www.kubanfilarmoniya.ru

Адрес электронной почты : kkf@kubannet.ru, filarmoni@yandex.ru

2.2.3. Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам предоставления государственной услуги ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» размещаются:

на Интернет-сайте www.kubanfilarmoniya.ru

Сведения о графике (режиме) работы и времени приема посетителей структурными подразделениями ГКУК КК «Краснодарская филармония

имени Г.Ф.Пономаренко» сообщаются по телефонам структурных подразделений :

- концертно-продюсерский отдел – 262-11-13, 262-63-10, 267-36-89
- билетная касса 267-26-26
- приемная 262-29-76

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 (брошюрах, буклетах, листовках, флайерах и т.п.).

2.2.5. На информационном стенде в помещении ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко по адресу г.Краснодар ул. Красная 55, и Интернет-сайте www.kubanfilarmoniya.ru размещается следующая информация:

а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению 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) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты;

д) порядок информирования о ходе оказания государственной услуги;

е) порядок получения консультаций;

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

з) 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 ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» 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 ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» при личном контакте с потребителями, с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

2.2.8. Потребитель с учётом графика (режима) работы ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию государственной услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты или посредством личного посещения филармонии.

2.2.9. Консультации (справки) по вопросам оказания государственной услуги предоставляются специалистами структурных подразделений ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко», оказывающими государственную услугу, в том числе специалистами, специально выделенными (назначенными) для предоставления консультаций:

Должность	Время работы	Телефон
Начальник концертно-продюсерского отдела	9.00-18.00 Выходной: суббота, воскресенье	262-11-13
Администраторы концертно-продюсерского	9.00-18.00 Выходной: суббота, воскресенье	262-63-10 267-36-89

отдела		
Редактор концертно- продюсерского отдела	9.00-18.00 Выходной: суббота, воскресенье	262-11-13

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 (для физических лиц – касса филармонии: ул. Красная, 55, тел. 267-26-26, время работы с 9.00-20.00 (без выходных). Для юридических лиц – концертно - продюсерский отдел, бухгалтерия: ул. Красная, 55, тел. 262-63-10, 262-60-65, время работы с 9.00-18.00, выходной суббота, воскресенье.);

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) возврата театральных билетов согласно приказу № 62-П от 16 апреля 2010 года «Об утверждении порядка возврата билетов, льготных билетов и абонементов»;

ж) порядка приобретения билетов на посещение концертов собственных коллективов и исполнителей по льготным ценам.

2.3. Условия и сроки предоставления государственной услуги.

2.3.1. Для получения государственной услуги потребитель представляет следующие документы:

– для юридических лиц- предоставление письма-заявки в произвольной форме на имя руководителя с указанием даты, времени, места (концертной площадки) проведения мероприятия, наименование коллектива (коллективов), принимающих участие в мероприятии;

– для физических лиц (пенсионеров, студентов)- предоставление студенческого (ученического) билета, пенсионного удостоверения для приобретения театральных билетов по льготным ценам согласно Порядку приобретения билетов на посещение спектаклей, концертов собственных коллективов по льготным ценам ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко»;

–для остальных категорий граждан условием получения услуги является приобретение и предъявление билета установленного образца перед мероприятием (либо приглашения).

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, последовательность их посещения потребителем государственной услуги: 350000, Российская Федерация, г. Краснодар, Западный внутригородской округ, ул. Красная, д.55

Наименование структурного подразделения	Время работы	Перерыв
Билетная касса	9.00-20.00 (ежедневно без выходных)	13.00-14.00
Концертно-продюсерский отдел	9.00-18.00 (выходной- суббота, воскресенье)	13.00-14.00
Приемная	9.00-18.00 (выходной- суббота, воскресенье)	13.00-14.00

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.3.3. Сроки ожидания при оказании государственной услуги в ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» составляют

–для юридических лиц –согласно дате, указанной в договоре на предоставление государственной услуги;

–для физических лиц –дата предоставления государственной услуги указывается на театральном билете, продажа театральных билетов начинается не позднее 14 дней до концертного мероприятия; 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 20 минут до начала мероприятия. Первый звонок дается за 20 минут до начала мероприятия, 2-й звонок – за 10 минут, 3-й – за 2 минуты.

Общий срок оказания государственной услуги устанавливается в зависимости от замысла (сценария) мероприятия с учетом возраста, категории потребителей (детские, взрослые концерты) и т. д.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

- невыполнение условий договора потребителем (финансовая несостоятельность, невозможность предоставления концертной площадки заказчиком на выездном концерте);

- отсутствие билета;

- нарушение потребителем общественного порядка и техники безопасности (Закон Краснодарского края от 23.07.2003 года № 608-КЗ «Об административных правонарушениях»);

- угроза безопасности жизни и здоровью потребителя вследствие пожароопасных ситуаций (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (о запрещении курения глава 2.1.2).

- форс-мажорные обстоятельства (штормовое предупреждение, эпидемии и т.п.).

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

– заказ билетов по телефону;

– доставка билетов в организации;

– индивидуальная работа потребителя- юридического лица с администратором;

– выделение льготных билетов для социально незащищенных граждан (инвалидов, ветеранов войн, детей-сирот, детей, попавших в сложную жизненную ситуацию и т.п.). Основанием для бесплатного посещения может служить письменное обращение общественных союзов, фондов и организации, представляющих данные категории граждан;

-обеспечение санитарного состояния и безопасности в государственном учреждении для потребителей государственной услуги;

- персональная разработка сценарных планов и концертных программ на мероприятия;

- предоставление программ, буклетов.

III. Процедуры предоставления государственной услуги

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

3.1.1. При покупке билетов через кассу:

1) За 14 дней до начала мероприятия театральные билеты поступают в кассу для продажи, а так же выдаются на руки администраторам, менеджерам и штатным уполномоченным для реализации;

2) 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 20 минут до начала мероприятия. Первый звонок дается за 20 минут до начала мероприятия, 2-й звонок – за 10 минут, 3-й – за 2 минуты.

3) Администраторы, контролеры билетов и менеджеры проверяют билеты и помогают рассаживаться зрителям по местам;

4) По всем возникшим вопросам зрители обращаются к дежурному администратору, который решает возникший вопрос на месте или перенаправляет к службе, которая оказывает помощь в пределах своей компетенции;

5) Если возникший вопрос не входит в компетенцию специалистов, то потребители обращаются в письменной форме к художественному руководителю – генеральному директору. Заявление рассматривается согласно Федерального закона от 02.05. 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

3.2. Порядок и формы контроля за совершением действий:

3.2.1. Обеспечение информации: ответственный – начальник концертно-продюсерского отдела, контролирует заместитель директора;

3.2.2. Продажа билетов: ответственный – кассир, контроль осуществляет заведующий билетными кассами, ведущий бухгалтер билетного хозяйства;

3.2.3. Постановка: ответственный– режиссер, контроль осуществляет художественный руководитель - генеральный директор;

3.2.4. Изготовление бутафории и пошив театральных костюмов: ответственный – заведующий постановочной частью, контролирует художественный руководитель - генеральный директор;

3.2.5. Обеспечение безопасности – ответственный начальник отдела внутреннего контроля, контролирует первый заместитель генерального директора по хозяйственно-коммерческой деятельности;

3.2.6. Обеспечение санитарных норм – ответственный начальник хозяйственного отдела, контролирует главный инженер;

3.2.7. Предоставление финансовых данных: ответственные– начальник ПФО, главный бухгалтер, контролирует художественный руководитель - генеральный директор.

3.2.8. Предоставление анализа показателей по оказанию государственной услуги (в Департамент культуры, Статуправление, ИФНС № 1): ответственные– начальник ПФО, главный бухгалтер, контролирует художественный руководитель -генеральный директор.

3.2.9. Проведение театрально-концертного мероприятия.

3.3. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги.

Руководитель учреждения, оказывающего государственную услугу, несёт ответственность за соблюдением требований настоящего регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

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

Первый заместитель директора–Цоголокян Алексан Артушевич
Тел.(861) 262-29-76

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, Краснодарского края, департамента культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов, утвержденных приказами ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко», регулирующих оказание государственной услуги.

Периодичность текущего контроля осуществляется при проведении каждого мероприятия ответственным администратором, а так же предоставление плановых и фактических показателей по предоставлению государственной услуги производится ежемесячно и раз в квартал в Департамент культуры Краснодарского края.

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.

3.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко»). 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 ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» в досудебном и судебном порядке.

3.3.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» его руководителю.

3.3.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю ГКУК

КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко». 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.

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

Секретарь – Тимохина Ирина Ивановна

Адрес: 350000, г. Краснодар, ул. Красная, 55

Тел. приемной 262-29-76

3.3.5. 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 ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 10 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

3.3.6. 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.

3.3.7. По результатам рассмотрения жалобы руководитель ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

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

3.3.9. 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.

3.3.10. 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.

3.3.11. 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.

3.3.12. 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.

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

3.3.14. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко», в судебном порядке.

3.3.15. 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:

а) по номерам телефонов отраслевого отдела департамента культуры Краснодарского края (861) 253-23-77;

б) по почтовому адресу 350000, г. Краснодар, ул. Мира, д.28;

в) на Интернет-сайт и по электронной почте dk@krasnodar.ru;

3.3.14. 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 ГКУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко» руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

Приложение № 1
К регламенту по предоставлению
государственной услуги пункт 2.2.2
«Предоставление театрального
обслуживания населения»
Государственным учреждением
культуры Краснодарского края
«Краснодарская филармония
имени Г.Ф.Пономаренко»

СВЕДЕНИЯ

О местонахождении, контактных телефонах и Интернет-сайтах государственных органов, с которыми учреждение взаимодействует при оказании государственной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

№ п/п	Государственные органы	Адрес, телефон, Интернет-сайт
	Департамент культуры Краснодарского края	350063, г. Краснодар, ул. Мира, 28, телефон 253-23-77, dk@krasnodar.ru
	ИФНС №1 по г. Краснодару	350020, г. Краснодар, Шоссе Нефтяников, 7 телефон (8612) 24-37-97
	Департамент имущественных отношений Краснодарского края	350014, г. Краснодар, ул. Гимназическая, 36, телефон 268-24-08, diok@diok.ru
	Госкомстат России Краснодарский краевой комитет государственной статистики (Крайкомстат)	350000, г. Краснодар, ул. Орджоникидзе, 29, телефон 262-37-84

Приложение № 2
К регламенту по предоставлению государственной услуги пункт 3.1
«Предоставление театрально-концертного обслуживания населения»
Государственным учреждением культуры Краснодарского края «Краснодарская филармония имени Г.Ф.Пономаренко»

БЛОК-СХЕМА

№ п/п	Критерий	Показатели
	Обеспечение доступности государственных услуг, оказываемых населению	Количество обслуженных зрителей (в среднем в год) Количество спектаклей (в год)
	Интенсивность обновления текущего репертуара театра	Количество новых постановок (в среднем в год)
	Новые информационные технологии по рекламе в работе со зрителями: - продвижение положительного имиджа театра средствами рекламы, электронных, краевых СМИ; - целенаправленная работа с российскими СМИ.	Не менее 1-й статьи в месяц; Не менее 1-й информации в месяц.