СОГЛАСОВАН

Министр культуры
Чеченской республики

_____ Д.А.Музакаев

«11» 12 2012 г.

УТВЕРЖДЕН

Приказом
ГАУ ГАТ «Вайнах»

от 11.12.2012 № 52-п.

РЕГЛАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АНСАМБЛЬ ТАНЦА «ВАЙНАХ»

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 автономным учреждением «Государственный ансамбль танца «Вайнах» государственной услуги о предоставлении 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) государственным автономным учреждением «Государственный ансамбль танца «Вайнах» (далее – ГАУ ГАТ «Вайнах») 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 и танцевального искусства;

- выездных в пределах Чеченской Республики и гастрольных в Российской Федерации концертов ГАУ ГАТ «Вайнах»; юбилейных, праздничных и иных специальных мероприятий при участии художественных коллективов ГАУ ГАТ «Вайнах».

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 автономного учреждения ГАТ «Вайнах».

1.4. Оказание государственной услуги в ГАТ «Вайнах» осуществляется:

а) творческими коллективами – оркестром национальных инструментов, ансамблем танца;

б) художественно-постановочным комплексом – административный персонал, производственно-технический отдел по эксплуатации и обслуживанию сценических подъемов, монтировочный цех, осветительный цех, радиоцех, художественно – технический персонал.;

в) службой организации концертов и специальных мероприятий – организационный отдел, служба продажи концертных билетов, отдел маркетинга и специальных мероприятий, служба по гастрольной и выездной работе;

г) службой информационно-рекламного комплекса – административный персонал, отдел визуальной информации, отдел по производству телевизионных программ;

д) хозяйственно – технической службой – административный персонал, отдел главного инженера, отдел главного энергетика, отдел безопасности, отдел пожарной охраны, отдел транспортного обеспечения, административно-хозяйственный отдел, центральный склад, социально производственный отдел;

е) дирекцией учреждения – отдел по работе с персоналом, служба правового обеспечения, отдел охраны труда и техники безопасности, бухгалтерия, планово-экономический отдел, служба государственного заказа и материально-технического снабжения.

1.5. При оказании государственной услуги ГАТ «Вайнах» осуществляется взаимодействие с Министерством культуры Чеченской Республикой 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 и танцевального искусства;

- выездных в пределах Чеченской Республики и гастрольных в Российской Федерации концертов ГАТ «Вайнах»; юбилейных, праздничных и иных специальных мероприятий при участии коллектива ГАУ ГАТ «Вайнах».

1.7. Потребителями государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания населения ГАТ «Вайнах» 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. Стандарт качества предоставления государственной услуги «предоставление концертного обслуживания населения» утвержден Постановлением Правительства Чеченской Республики № 7 от 26.01.2010 года «Об утверждении Перечня основных направлений бюджетных услуг в области культуры, искусства и кинематографии, Стандартов качества предоставления услуг в области культуры, предоставляемых за счет средств бюджета Чеченской Республики, и Правил проведения оценки соответствия фактически предоставляемых на территории Чеченской Республики бюджетных услуг в области культуры, искусства и

кинематографии Стандартам бюджетных услуг в области культуры, искусства и кинематографии».

2.2. Порядок информирования о государственной услуге.

2.2.1. Сведения о предоставлении ГАТ «Вайнах» 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 и электронных носителях ГАТ «Вайнах»;

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 ГАТ «Вайнах»: 364021 Чеченская Республика г. Грозный, ул. Деловая 19/65.

Юридический адрес Учреждения: 364021 Чеченская Республика, г.Грозный, проспект Ленина дом 35.

Контактный телефон (телефон для справок): 8 (8712) 22-58-12.

Интернет-адрес: http://vaynah-chr.ru

Адрес электронной почты : gat_vainah@mail.ru

Информация о месте нахождения, телефоны для справок, адрес содержатся на официальном Интернет-сайте (http://vaynah-chr.ru)

2.2.3. Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам предоставления государственной услуги ГАУ ГАТ «Вайнах» размещаются:

на Интернет-сайтах: http://vaynah-chr.ru

http://mkchr.com

Сведения о графике (режиме) работы и времени приема посетителей структурными подразделениями ГАТ «Вайнах» сообщаются по телефонам структурных подразделений:

- Заместитель директора по концертной деятельности – 8 (8712) 22-58-12
- Заместитель директора по Х/Ч – 8 (8712) 22-58-12
- Зав.билетными кассами по продаже концертных билетов – 8 (8712) 22-58-12

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

- Директор – 8 (8712) 22-58-12
- Заместитель директора по концертной деятельности – 8 (8712) 22-58-12

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

- Заместитель директора по концертной деятельности – 8 (8712) 22-58-12
- Администратор – 8 (8712) 22-58-12

Консультации по телефону предоставляются по вопросам приобретения концертных билетов на концерты текущего репертуара ГАТ «Вайнах» 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 ГАТ «Вайнах» по адресу: Чеченская Республика, г.Грозный, ул.Деловая 19/65, и Интернет-сайте http://vaynah-chr.ru размещается следующая информация:

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 ГАТ «Вайнах» 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 ГАТ «Вайнах» при личном контакте с потребителями, с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

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

2.2.9. Консультации (справки) по вопросам оказания государственной услуги предоставляются специалистами структурных подразделений ГАТ «Вайнах», оказывающими государственную услугу, в том числе специалистами, специально выделенными (назначенными) для предоставления консультаций.

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 № 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	КОНТРОЛЬ
Вид услуги (название мероприятия) Серия ВХ № 000000 Стоимость услуги: 0-00 руб.		

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 автономного учреждения культуры: 364021, Российская Федерация, Чеченская Республика, г. Грозный, ул.Деловая 19/65.

№	Время приема посетителей	Государственная услуга
1.	Ежедневно с 09:00 до 18:00	Реализация концертных билетов в кассе.
2.	с 18:00 до 20:00 с 17:00 до 19:00	Показ концертов в вечернее время в рабочие дни в выходные дни

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов ГАТ «Вайнах» устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.3.3. Сроки ожидания при оказании государственной услуги в ГАТ «Вайнах» 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 ГАТ «Вайнах» 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 концерты в сопровождении родителей (лиц, их заменяющих) без наличия билета.

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

Государственную услугу ГАТ «Вайнах» предоставляет на платной основе, если иное не предусматривается приказами, издаваемыми Учредителем – Министерством культуры Чеченской Республики по конкретным мероприятиям или 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 ГАУ ГАТ «Вайнах» 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 лиц 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. 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 09 до 18 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, приобретающее концертные билеты за безналичный расчет	Служба организации концертов и специальных мероприятий	Ежедневно, с 09 до 18 часов, кроме субботы и воскресенья	Письмо-заявка на приобретение билетов: 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 09 до 18 часов, кроме субботы и воскресенья	Договор на оказание услуги: а) договор готовит служба правового обеспечения, б) договор подписывается в установленном порядке директором ГАТ «Вайнах» 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 09 до 18 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 09 до 18 часов, кроме субботы и воскресенья	Доверенность на получение зрелищных билетов: а) потребитель, после поступления платежа на счет ГАТ «Вайнах», предоставляет в бухгалтерию доверенность на получение 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 09 до 18 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 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 посещения им мероприятия.

3.	Юридические лица и предпринимате ли – получатели государственно й 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 09 до 18 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 09 до 18 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 ГАТ «Вайнах», 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	Директор	Директор – художественный руководитель учреждения
Обеспечение информации			
3.	Создание информации	Художественный руководитель коллектива, администратор	Директор – художественный руководитель учреждения
4.	Разработка эскизов, макетов, информационно-рекламных видео-аудироликов	Фотограф, Администратор, Инженер по рекламе	Заместитель директора по концертной деятельности
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.	Администратор, инженер по рекламе	Заместитель директора по концертной деятельности
6.	Продажа концертных билетов	Зав.билетной кассой	Заместитель директора по концертной деятельности
		Администратор	Главный бухгалтер
7.	Обеспечение безопасности	Заместитель директора по хоз.части, Начальник АХО	Директор

8.	Соблюдение санитарных норм	Начальник АХО, рабочий по обслуживанию	Директор
9.	Предоставление финансовых данных	Главный бухгалтер, бухгалтер расчетного отдела, экономист	Директор

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, Министерством культуры Чеченской Республики, локальных нормативных актов, утвержденных приказами ГАТ «Вайнах», регулирующих оказание государственной услуги.

Предоставление плановых и фактических показателей по оказанию государственной услуги - ежемесячно и 1 раз в квартал в Министерство культуры Чеченской Республики, 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 ГАУ ГАТ «Вайнах». 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 ГАУ ГАТ «Вайнах» в досудебном и судебном порядке.

3.3.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов ГАУ ГАТ «Вайнах» его руководителю.

3.3.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю ГАУ ГАТ «Вайнах». 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 Умархаджиев Умар-Эли Лом-Алиевич,

364021, Чеченская Республика, город Грозный, ул.Деловая, 19/65

телефон 8 (8712) 22-58-12,

часы приема: среда 15.00-18.00

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 ГАТ «Вайнах» 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 ГАТ «Вайнах» 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 ГАТ «Вайнах» 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:

а) по номерам телефонов 8 (8712) 22-58-12;

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

в) на Интернет-сайт и по электронной почте: http://vaynah-chr.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 ГАТ «Вайнах» руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

Директор ГАУ ГАТ «Вайнах» У-Э.Л-А.Умархаджиев

Приложение № 1
к регламенту Государственного автономного
учреждения «Государственный ансамбль танца
«Вайнах» по исполнению государственной услуги
«концертного обслуживания населения»

Государственное Автономное учреждение
Государственный ансамбль танца «Вайнах»

364021, Чеченская Республика, г.Грозный, ул.Деловая 19/65, 8 (8712) 22-58-12
e-mail: gat_vainah@mail.ru.

Художественный руководитель	Музакаева Мадина Алихановна	22-58-12
Директор	Умархаджиев Умар-Эли Лом-Алиевич	22-58-12
Приемная		
Заместитель директора по К/Д	Субботин Алексей Генадьевич	22-58-12
Заместитель директора по Х/Ч	Нугмерзаев М.М.	22-58-12
Главный бухгалтер	Гапураева М.Ж.	22-64-26
Заместитель главного бухгалтера	Дудуркаев Р.С-Э.	22-64-26
Экономист	Арсемикова Е.Х.	22-58-12
Программист	Насипов Б.В.	22-58-12
Бухгалтер материального отдела	Дукаева М.Х.	22-58-12
Начальник отдела кадров	Банкурова Аза	22-58-12
Документовод	Кодзоева Л.М.	22-58-12
Юрисконсульт	Мусаева З.	22-58-12
Начальник АХО		22-58-12
Администратор	Темиргериева Х.М.	22-58-12
Администратор		22-58-12
Зав.костюмерной	Чагаева З.Б.	22-58-12
Костюмер	Батаева З.В.	22-58-12
Зав. билетной кассой	Мальцагова Л.В.	22-58-12
Швея	Айдамирова Марет	22-58-12
Швея	Махмудова А.Х.	22-58-12
Обувщик по ремонту обуви	Упаев У.З.	22-58-12
Билетный кассир	Юнусова М.В.	22-58-12
Билетный кассир	Ирбаиева Э.М.	22-58-12
Инженер по рекламе		22-58-12
Фотограф	Хасаев Ваид	22-58-12