

**Министерство культуры Новосибирской области  
Государственное автономное учреждение культуры  
Новосибирской области  
«Новосибирская государственная филармония»**

**П Р И К А З**

от 14.04.2021

№ 357 - Д

г. Новосибирск

Об утверждении административного регламента  
ГАУК НСО «Новосибирская филармония»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" в целях приведения в соответствие с действующим законодательством

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению информации о времени и месте филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий ГАУК НСО «Новосибирская филармония» (далее – Административный регламент).

2. Ввести в действие административный регламент с 15.04.2021.

3. Признать утратившим силу приказ от 20.10.2017 № 811-Д «Об утверждении административного регламента».

4. Руководителям служб и творческих коллективов ГАУК НСО «Новосибирская филармония» обеспечить условия соблюдения требований Административного регламента.

5. Заместителю генерального директора М. М. Пономаренко обеспечить размещение Административного регламента на информационном стенде и официальном сайте ГАУК НСО «Новосибирская филармония».

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



А.С. Бочарников

Пономаренко М.М.

---

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления государственной услуги**  
**«Предоставление информации о времени и месте филармонических и**  
**эстрадных концертов и гастрольных мероприятий,**  
**анонсы данных мероприятий Государственного автономного**  
**учреждения культуры Новосибирской области «Новосибирская**  
**государственная филармония»**  
(далее – Административный регламент)

**1. Общие положения**

Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения информированности граждан и организаций о деятельности ГАУК НСО «Новосибирская филармония».

Административный регламент определяет последовательность и сроки административных процедур и административных действий ГАУК НСО «Новосибирская филармония», порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении государственной услуги и стандарт ее предоставления.

1.1. В настоящем Административном регламенте используются следующие основные понятия.

Государственная услуга «Предоставление информации о времени и месте филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий, анонс данных мероприятий» – услуга, оказываемая ГАУК НСО «Новосибирская филармония» согласно Административному регламенту (далее – государственная услуга).

Заявитель (получатель государственной услуги) – физические или юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области «Новосибирская государственная филармония» (далее – Филармония) или к его официальным представителям (уполномоченным по продаже билетов Филармонии) с запросом о предоставлении информации, выраженном в устной, письменной или электронной форме.

Информация о времени и месте филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий, анонс данных мероприятий – сведения о наименовании, дате, времени и месте проведения мероприятия.

Анонс – предварительное оповещение о филармоническом, эстрадном концерте, гастрольном мероприятии, в котором содержатся сведения о жанре, продолжительности мероприятия, возрастных и прочих ограничениях (если они есть), об авторах, исполнителях.

---



Филармонический и эстрадный концерт - публичное исполнение музыкальных произведений, балетных, эстрадных и т.п. номеров по определенной, заранее объявленной программе.

Гастрольное мероприятие - представление концерта в разных населённых пунктах в рамках одной (спланированной) поездки.

1.2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются все без исключения физические и юридические лица, в том числе российские и иностранные граждане и лица без гражданства; организации и общественные объединения, обратившиеся в ГАУК НСО «Новосибирская филармония» (далее – Филармония) с запросом о предоставлении государственной услуги.

## **2. Порядок предоставления государственной услуги**

2.1. Государственная услуга предоставляется Филармонией 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.

2.2. Предоставление государственной услуги, а также информирование о процедуре предоставления государственной услуги, осуществляется специалистами Филармонии посредством сети Интернет, почты, в том числе электронной, телефонной связи в рабочие дни в соответствии с графиком работы Филармонии, а также посредством рекламной печатной продукции и информационных носителей вне и внутри Филармонии.

2.3. Сведения о режиме работы руководства Филармонии и всех структурных подразделений, участвующих в предоставлении государственной услуги, предоставляют в приемной Филармонии по телефону: (383) 373-26-84, а также при личном обращении с 09.00 до 18.00 ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней. Также данная информация размещена на официальном сайте Филармонии [phil-nsk.ru](http://phil-nsk.ru)

## **3. Виды и порядок информирования заявителей в рамках предоставления государственной услуги**

### **3.1. Публичное информирование**

3.1.1. Филармония осуществляет выпуск следующих видов информационной печатной продукции:

а) сводная репертуарная афиша на месяц, которая содержит информацию о концертах Филармонии (сезон, название концертной программы, жанровый подзаголовок, наименование коллектива и исполнителей, фамилию и имя художественного руководителя и главного дирижера, дату и место /Государственный концертный зал им. А.М. Каца, Камерный зал Филармонии, и т.д./ концерта, время начала концерта, возрастные ограничения, фактический адрес Филармонии, телефоны для справок, адреса и телефоны удаленных (партнерских) касс, адрес сайта Филармонии.

---

Выпускается репертуарная афиша формата: А1 А2, А3, лайтбокс, ежемесячный репертуарный буклет, содержащий название концертной программы, исполнителей, жанр, начало концерта, стоимость билетов, возрастные ограничения, а также электронный вариант афиши.

б) художественный плакат, который выпускается к каждому концерту (событию) и содержит информацию о данном конкретном мероприятии, проходящем в Филармонии (сезон, логотип филармонии, название концертной программы, жанровый подзаголовок, наименование коллектива и исполнителей, фамилию и имя художественного руководителя и главного дирижера, дату и место /Государственный концертный зал им. А.М. Каца, Камерный зал Филармонии, и т.д./ концерта, время начала концерта, возрастные ограничения, телефоны для справок (единая справочная служба), адрес сайта Филармонии, юридическое наименование и адрес филармонии, ОГРН).

Выпускаются художественные плакаты следующих видов: формат А1, А2, А3, А4 и других форматов, содержащие частично анонс (вся вышеперечисленная информация) и формат А6 (флаер), содержащий, помимо вышеперечисленной информации, подробную информацию о проводимом концерте.

3.1.2. Размещение информационной продукции осуществляется следующими способами:

а) репертуарная афиша на месяц выпускается не позднее, чем за два календарных месяца до начала первого из заявленных в ней концертов, и размещается на следующих носителях:

- информационные лайт-боксы перед государственным концертным залом им. А.М. Каца, камерным залом Филармонии;
- кассовые залы (форматы А1, А3);
- расклейка на рекламных носителях в городе (формат А2, А3, А4);
- полиграфические листовки, распространяемые уполномоченными агентами по реализации билетов (формат А6);

на официальном сайте Филармонии [www.phil-nsk.ru](http://www.phil-nsk.ru);

- размещение афиш формата А3, А4 на станциях метро «Площадь Ленина», «Красный проспект», «Заельцовская», «Площадь Маркса».

– электронная рассылка репертуарной афиши в формате (\*.doc) осуществляется не позднее, чем за 30 дней до начала первого из заявленных в ней концерта по средствам массовой информации, в министерство культуры Новосибирской области, а также любым заявителям (к последним относятся физические или юридические лица, оставившие письменную заявку на регулярное, ежемесячное, оказание данной услуги на официальном сайте Филармонии [www.phil-nsk.ru/contacts/](http://www.phil-nsk.ru/contacts/); обратившись за данной услугой по телефону в единую справочную службу: (383) 223-41-41 или по электронной почте [bilet@phil-nsk.ru](mailto:bilet@phil-nsk.ru);

б) афиша размещается не позднее 7 дней до заявленного концерта (события) на следующих носителях:

- информационные лайт-боксы перед зданиями Филармонии;
-



- баннер на фасаде здания камерного зала Филармонии (Красный проспект, 32);
- кассовые залы Филармонии (стенды, пилларсы, афиши в формате А2, А6);
- удаленные (партнерские) кассы продаж билетов (формат А3, А4, А6);
- расклейка на рекламных носителях в городе (формат А3, А4);
- полиграфические листовки, распространяемые уполномоченными по реализации билетов (формат А6);
- официальный сайт Филармонии [www.phil-nsk.ru](http://www.phil-nsk.ru).

3.1.3. Филармония оставляет за собой право по техническим или творческим причинам менять числа, время и название ранее заявленных в репертуарной афише концертов. Кроме того, Филармония оставляет за собой право в исключительных случаях осуществлять замену исполнителей и дирижеров в концертах. При этом корректировка информации, предоставляемой в рамках оказания государственной услуги, производится в течение трех дней с даты принятия решения об изменениях и только на следующих носителях:

- информационный лайт-бокс перед зданием Филармонии;
- кассовые залы в зданиях Филармонии;
- официальный сайт Филармонии [www.phil-nsk.ru](http://www.phil-nsk.ru)

3.1.4. В случае экстренной отмены или замены ранее объявленного концерта менее чем за три дня до его начала, Филармония не имеет возможности осуществить публичное информирование. В этом случае информацию об изменениях можно получить:

- при личном обращении к администраторам залов Филармонии и обращению в единую справочную службу по телефону: (383) 223-41-41 (с 09.00 до 18.00, ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00); либо в отдел продаж и клиентского сервиса по телефону: (383) 373-26-68 (с 09.00 до 18.00 ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00);
- на официальном сайте Филармонии [www.phil-nsk.ru](http://www.phil-nsk.ru)
- в объявлении, размещенном в кассовых залах Филармонии.

3.1.5. Филармония не несет ответственности за нарушение предоставления государственной услуги через официальный сайт Филармонии, если к этому привели технические сбои программного обеспечения, нарушения работы провайдера и тому подобные, не зависящие от Филармонии, технические причины.

3.1.6. Филармония оставляет за собой право по финансово-организационным причинам сократить количество носителей и каналов публичного информирования до минимального количества и предоставлять информацию только на следующих носителях:

- информационные лайт-боксы перед зданиями Филармонии;
  - кассовые залы в зданиях Филармонии;
  - официальный сайт Филармонии [www.phil-nsk.ru](http://www.phil-nsk.ru);
-

– электронная рассылка.

### **3.2. Индивидуальное информирование**

3.2.1. Информацию о времени и месте концертов (событий), а также анонсы, сведения о режиме работы касс, ценах и скидках на билеты, правилах и способах приобретения и возврата билетов бесплатно предоставляют:

- в кассах Филармонии;
- в единой справочной службе Филармонии по телефону: (383) 223-41-41 и при личном обращении (с 09.00 до 18.00, ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00);
- в он-лайн сообщениях на официальном сайте;
- электронная рассылка по адресам всех физических лиц, оставивших письменную заявку на оказание данной услуги на официальном сайте Филармонии [http:// phil-nsk /contacts/](http://phil-nsk/contacts/);
- по телефону отдела продаж и клиентского сервиса: (383) 373-26-68 или по электронной почте [bilet@phil-nsk.ru](mailto:bilet@phil-nsk.ru).

3.2.2. Представителям средств массовой информации все сведения в рамках государственной услуги в индивидуальном порядке предоставляют сотрудники отдела по связям с общественностью, телефон: (383) 373-26-78 (ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00).

3.2.3. На платной основе сведения о составе авторов и исполнителей конкретного концерта предоставляет программка, продажа которой осуществляется в фойе Филармонии за 1 час до начала концерта, а также в перерыве.

## **4. Сведения о правилах посещения Филармонии, способах приобретения и возврата билетов**

4.1. Сведения о режиме работы основных касс Филармонии, расположенных по адресу: Красный проспект, 18/1 и Красный проспект, 32 размещаются на вывесках при входе в здания и информационных стендах Камерного и Государственного концертного зала им. А. Каца, а также на сайте Филармонии [www.phil-nsk.ru](http://www.phil-nsk.ru)

4.2. Сведения о партнерах, реализующих билеты, размещаются на сайте филармонии.

4.3. Сведения о режиме работы всех касс и всех возможных способах покупки билетов предоставляют:

- администраторы Филармонии по телефону: (383) 373-26-63, (383) 227-16-65 и при личном обращении с 10.00 до 19.00, ежедневно кроме понедельника;
- менеджеры отдела продаж и клиентского сервиса по телефону: (383) 373-26-68 и при личном обращении с 09.00 до 18.00, ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00;



- единая справочная служба Филармонии по телефону: (383) 223-41-41 с 09.00 до 18.00 ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00;

– официальный сайт Филармонии [www.phil-nsk.ru](http://www.phil-nsk.ru)

4.4. Сведения об уполномоченных агентах по распространению билетов предоставляет менеджер единой справочной службы по телефону: (383) 223-41-41 с 09.00 до 18.00, ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

#### **4.5. Информация о правилах посещения Филармонии**

4.5.1. Информация о правилах посещения Новосибирской государственной филармонии и правила возврата билетов (далее – правила для слушателей), действующие в Филармонии, размещается:

– в кассовых фойе Камерного зала филармонии и Государственного концертного зала им. А. Каца;

– на официальном сайте Филармонии [www.phil-nsk.ru](http://www.phil-nsk.ru)

4.5.2. Информацию о правилах для слушателей обязаны предоставить по запросу заявителя:

– администраторы Филармонии при личном обращении или по телефону: (383) 373-26-63, (383) 227-16-65 с 10.00 до 19.00, ежедневно, кроме понедельника;

– кассиры билетных касс при личном обращении или по телефону: (383) 223-43-02, (383) 222-15-11 с 10.00 до 19.30, перерыв с 13.00 до 13.30 ежедневно; касса ДУ СО РАН (383) 330-61-70 с 12.00 до 20.00 (понедельник – пятница), перерыв с 16.00 до 17.00, суббота с 14.00 до 20.00, перерыв с 16.00 до 17.00 кроме праздничных дней;

- единая справочная служба Филармонии по телефону: (383) 223-41-41 с 09.00 до 18.00 ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00;

– уполномоченные агенты по распространению билетов (контакты размещены на сайте Филармонии [www.phil-nsk.ru](http://www.phil-nsk.ru)).

#### **4.6. Места приобретения билетов и Правила их продажи**

4.6.1 Продажа билетов осуществляется круглосуточно:

- на официальном сайте Новосибирской государственной филармонии <https://phil-nsk.ru/>

- на сайте билетного оператора ООО «Московская дирекция театрально-концертных и спортивно-зрелищных касс» <https://nsk.ticketland.ru/concert/>

- на сайте билетного оператора ООО «Кассир.ру» <https://nsk.kassir.ru/selection/filarmoniya>

- на сайте билетного оператора ООО «Городские зрелищные кассы Новосибирск» <https://nsk.kassy.ru/events/filarmoniya/>

- на сайте билетного оператора ООО «Тикет Бэст» /Яндекс Афиша <https://afisha.yandex.ru/novosibirsk>

---

- 4.6.2 Продажа билетов производится в кассах Филармонии по адресам:
- Государственный концертный зал им. А.М. Каца по адресу: г. Новосибирск, Красный проспект, д.18/1,
  - Камерный зал филармонии по адресу: г. Новосибирск, Красный проспект, д.32,
  - Касса в Концертном зале ДУ СО РАН по адресу: г. Новосибирск, Морской проспект, д.23,
  - Касса в переходе метро пл. Ленина,
  - Касса в переходе метро Красный проспект,
  - Касса в переходе метро пл. Маркса,
  - Касса в переходе метро Заельцовская,

4.6.3 Посетитель также может купить билеты у Уполномоченных лиц по реализации билетов. Информация об Уполномоченных лицах по реализации билетов с указанием контактного номера телефона размещается на официальном сайте Филармонии, а также в ежемесячных репертуарных буклетах.

4.6.4 Билет оформляется в соответствии с требованиями, предъявляемыми Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 N 702.

4.6.5 Посетитель при бронировании билетов по телефону сообщает оператору/кассиру необходимую информацию о своих персональных данных, контактные данные для связи и записывает номер заказа, по которому он может выкупить билеты в кассах Филармонии в указанный ему срок.

4.6.6 Срок брони составляет 72 часа с момента бронирования, по истечении которого заказ аннулируется. Филармония оставляет за собой право сократить данный срок, сообщив об этом Посетителю при оформлении брони, либо закрыть возможность предварительного бронирования на определенное мероприятие.

4.6.7 Филармония оставляет за собой право отказать Посетителю в бронировании при наличии признаков злоупотребления в использовании сервиса, в том числе, при большом количестве неоплаченных заказов.

4.6.8 Лимит одновременного заказа (бронирования) билетов Посетителем составляет 6 (шесть) шт. на одно мероприятие при наличии такого количества свободных для продажи билетов.

4.6.9 Продажа билетов в кассах Филармонии производится за наличный расчет или по банковским картам международных платежных систем MASTERCARD, VISA, MAESTRO, «МИР» в российских рублях по номинальной стоимости билета указанной на билетах.

4.6.10 Билет, распечатанный на бланке строгой отчетности, и/или кассовый чек не подлежит восстановлению и/или дублированию в случае порчи или утраты. Посетитель несёт всю полноту ответственности за сохранность билета.

4.6.11 Продажа билетов в кассах Филармонии осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ (далее

---



– федеральный закон № 54-ФЗ) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации». В соответствии с требованиями федерального закона № 54-ФЗ кассир вместе с билетом, распечатанном на бланке строгой отчетности, выдает Посетителю кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты Мероприятия и предъявить его по требованию администрации Филармонии на входе или при возврате билета во всех допустимых законом случаях.

4.6.12 Посетитель несёт всю полноту ответственности за подлинность билета в случае его приобретения у физических лиц или организаций, не указанных на сайте филармонии в качестве уполномоченных лиц по реализации билетов и не имеющих заключенных договоров с Филармонией на распространение билетов.

4.6.13 Дополнительная информация о режиме работы касс, схеме проезда, информации о мероприятиях размещается на официальном веб-сайте Филармонии.

4.6.14 На основе законодательства Российской Федерации следующие категории граждан имеют право на покупку вне очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории:

- Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы;
- Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- Ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, жители блокадного Ленинграда, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

4.6.15 Групповые экскурсии проводятся только по предварительной заявке и согласованию времени и даты с представителем Филармонии. Приобретается одна путевка на групповую экскурсию непосредственно перед началом экскурсии, в которой указывается количество человек (взрослых и детей), дата, стоимость путевки.

4.6.16 При покупке путевки Посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о программе экскурсии, наличии льгот, правилах поведения во время экскурсии Филармонии.

4.6.17 Приобретая путевку на экскурсию, Посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с исполнителем (Филармония), а также согласие с Правилами посещения Филармонии.

## **4.7. Правила посещения Филармонии**

4.7.1. Фактом приобретения билета (абонемента) слушатель дает свое согласие на соблюдение настоящих Правил посещения Филармонии.

---

Вход в Филармонию осуществляется за час до объявленного начала концерта (мероприятия) строго по билетам и абонеентам установленного образца, в которых указаны соответствующие дата и время начала концерта (мероприятия), приобретенным в официальных местах продаж. С этого момента слушателям предоставляются услуги администраторов зала, обеспечение безопасности в фойе и зале и других помещениях общего пользования.

4.7.2. В целях обеспечения безопасности на концертах и иных мероприятиях вход в Филармонию осуществляется через рамку металлоискателя в присутствии сотрудников службы безопасности Филармонии. Для личной безопасности и безопасности окружающих необходимо следовать инструкциям данных сотрудников. Лица, имеющие кардиостимуляторы и иные устройства медицинского характера, при подходе к рамке металлоискателя обязаны сообщить об этом администрации Филармонии.

В случае обнаружения слушателем в помещениях Филармонии оставленных предметов, о находке необходимо немедленно сообщить любому представителю администрации Филармонии. Брать в руки, открывать, сдвигать с места данные предметы **ЗАПРЕЩАЕТСЯ!**

В целях безопасности категорически запрещается проносить в зал: оружие (включая холодное, газовое и газовые баллончики); огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества; колющие и режущие предметы, а также пиротехнические устройства, наркотические вещества, алкогольные напитки, крупногабаритные предметы.

При возникновении ситуации, связанной с нарушением общественного порядка, либо угрожающей общественной безопасности, администратор немедленно сообщает сотруднику службы безопасности. В случае невозможности восстановить общественный порядок своими силами, сотрудник службы безопасности вызывает наряд полиции, о чем информирует нарушителя.

4.7.3. Запрещается пронос на территорию Филармонии профессиональной фото/видео/аудиотехники без предварительного разрешения на осуществление фото/видео/аудиозаписи.

4.7.4. Администрация и сотрудники службы безопасности вправе запретить проход в концертный зал гостю, находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в грязной и/или пачкающей одежде, спортивной, пляжной или иной одежде, эстетически не подходящей концертной деятельности учреждения.

4.7.5. При посещении концерта (мероприятия) по льготному билету необходимо предъявить администратору зала документ, подтверждающий право на льготу.

4.7.6. Слушатели, опоздавшие на концерт (мероприятие), могут пройти по билету в фойе, гардероб, туалетные комнаты и буфет в любое время до окончания концерта (мероприятия).

---



4.7.7. Курение во всех без исключения помещениях Филармонии запрещено.

4.7.8. При покупке билета слушатель соглашается следовать возрастным рекомендациям на билете и афише. За нарушение данных рекомендаций Филармония ответственности не несет.

4.7.9. Дети до 6-ти лет на вечерние концерты (мероприятия) не допускаются (за исключением концертов (мероприятий) для данной возрастной категории слушателей).

Для детей до 3-х лет (включительно) в сопровождении взрослых вход на дневные детские концерты (мероприятия) свободный.

Дети старше 3-х лет допускаются в зал только при наличии отдельного билета или абонемент.

Посещение концертов (мероприятий) детьми до 12 лет возможно только в сопровождении взрослых.

4.7.10. При посещении концерта группой детей, руководитель группы и родители принимают на себя полную ответственность за поведение каждого ребенка во время концерта и в антракте.

4.7.11. При посещении Филармонии слушатели обязаны соблюдать общепринятые правила поведения в общественных местах, санитарные и противопожарные правила.

При возникновении чрезвычайной ситуации Филармония организует эвакуацию слушателей из помещений через запасные выходы. Информация о путях эвакуации и запасных выходах размещена на схемах в фойе Филармонии.

Аптечка первой медицинской помощи находится у администратора.

4.7.12. Слушатели обязаны вести себя уважительно по отношению к другим гостям и участникам концерта (мероприятия) и сотрудникам Филармонии.

4.7.13. Двери, отделяющие зрительскую часть зала от служебных помещений, на время проведения концертов (мероприятий) блокируются.

Проход слушателей в служебные помещения, в т. ч. артистическую часть и на сцену, без разрешения администрации Филармонии категорически запрещен.

4.7.14. Приобретая билет (абонемент) и посещая Филармонию, слушатель соглашается принять участие в возможной фото/видеосъемке, теле/радиотрансляции концертного мероприятия, и разрешает администрации использовать фото-, видео-, аудиозаписи с участием слушателя в рекламных целях.

4.7.15. В фойе 1 этажа Государственного концертного зала им. А.М. Каца и Камерного зала филармонии находится вечерняя касса, буфет, кабинет администратора.

Вечерняя касса открывается за час до начала концерта (мероприятия) и работает до последнего слушателя.

---

Кроме билетов на репертуарные мероприятия, в вечерней кассе можно приобрести программы на текущий концерт, а также издательскую продукцию и аудио/видео/материалы Филармонии.

В программе концерта прописан порядок концерта, творческая биография исполнителей, указано имя ведущего и другая, относящаяся к концерту информация.

На каждом концерте (мероприятии) дежурит администратор, к которому слушатель может обратиться по всем возникающим вопросам.

Книга отзывов и предложений находится у администратора.

4.7.16. Вход в залы Филармонии открывается после первого звонка (за 15 минут до начала концерта (мероприятия)) и закрывается после третьего звонка. Слушателям, не успевшим занять место до третьего звонка, предоставляется возможность занять свободные места (если такие есть) на балконе только в перерыве между концертными номерами. Место, указанное в билете, слушатель может занять только во время антракта.

4.7.17. Запрещено проносить в зрительный зал крупногабаритные предметы, сумки и пакеты, еду и напитки.

На время концерта (мероприятия) слушатель обязан отключать мобильные средства связи либо переводить в режим «без звука».

В зрительном зале слушатели должны занимать место в соответствии с приобретенным билетом (абонементом), сохранять билет до окончания концерта (мероприятия) и предъявлять его по первому требованию сотрудника Филармонии.

Во время исполнения произведения запрещается вставать с места, разговаривать, ходить по залу, мешать остальным слушателям. Администрация и сотрудники зала имеют право попросить слушателя, нарушающего общественный порядок, покинуть территорию зала. Деньги за билет в этом случае не возвращаются.

4.7.19. Фото-, видео- и аудиосъемка в залах Филармонии запрещена без предварительного согласования с администрацией Филармонии.

4.7.20. Верхняя одежда, головные уборы, большие сумки и объемные предметы перед концертом (мероприятием) должны быть сданы в гардероб.

В соответствии со ст.924 Гражданского кодекса РФ на ответственное хранение в гардероб принимаются верхняя одежда, головные уборы и подобные им вещи. За ценные вещи, оставленные в верхней одежде и сумках, сданных на хранение в гардероб, администрация ответственности не несет.

За утерянные или забытые во время нахождения на концерте (мероприятии) личные вещи посетителей, если они не сданы в гардероб, администрация ответственности не несет.

В случае утери номерка слушатель получает свои вещи, сданные в гардероб, после выдачи всех вещей по номеркам в присутствии сотрудника, ответственного за работу гардероба.

Вход в зрительный зал в верхней одежде запрещен.

4.7.21. После концерта гардероб работает в течение получаса.



4.7.22. В случае утери номерка или бинокля слушатель обязан возместить его стоимость.

4.7.23. Филармония охраняет безопасность слушателей в течение всего времени их нахождения в предоставляемых помещениях.

#### **4.8. Правила возврата билетов**

4.8.1 Возврат билетов и получение денежных средств за билеты, осуществляется по месту их приобретения. За Билеты, приобретенные:

- в кассах филармонии – возврат оформляется в кассах Филармонии по адресу:

- Государственный концертный зал им. А.М. Каца по адресу: г. Новосибирск, Красный проспект, д.18/1,

- Камерный зал филармонии по адресу: г. Новосибирск, Красный проспект, д. 32,

- Касса в Концертном зале ДУ СО РАН по адресу: г. Новосибирск, Морской проспект, 23,

- Касса в переходе метро пл. Ленина,

- Касса в переходе метро Красный проспект,

- Касса в переходе метро пл. Маркса,

- Касса в переходе метро Заельцовская.

4.8.2 Возврат билетов, приобретенных на сайте филармонии с использованием виджета автоматизированной системы продаж билетов ООО «Московская дирекция театрально-концертных и спортивно-зрелищных касс», оформляется через личный кабинет на сайте ООО «Московская дирекция театрально-концертных и спортивно-зрелищных касс» по адресу [www.ticketland.ru](http://www.ticketland.ru).

4.8.3 Возврат билетов, приобретенных у сторонних организаций либо уполномоченных лиц, оформляется только данными организациями, уполномоченными лицами.

4.8.4 В случае отмены концерта (мероприятия) посетитель вправе обменять билет на отмененное мероприятие на билет на такой же концерт (мероприятие) в другое дату и/или время или иное при условии выбора равноценного билета.

4.8.5 В случае отмены мероприятия билеты, купленные в кассах филармонии, принимаются к возврату в течение 60 календарных дней с даты концерта (мероприятия).

4.8.6 Возврат денежных средств на отмененное мероприятие за электронные билеты, приобретенные на сайте филармонии, осуществляется автоматически билетной программой на банковскую карту, с которой произведена оплата билета, в течение 30 календарных дней с момента отмены мероприятия в зависимости от сроков банка-эмитента, выпустившего банковскую карту Посетителя.

4.8.7 В случае переноса даты и/или времени начала концерта (мероприятия), билет сохраняет свое действие для посещения концерта

---

(мероприятия) с учетом изменённой даты и/или времени его начала, указанных на сайте филармонии и замены билета не требуется.

4.8.8 При переносе концерта (мероприятия) на другую дату возврат билетов и денежных средств возможен до вновь объявленной даты концерта (мероприятия).

4.8.9 При обращении Посетителя в случае отказа от посещения мероприятия Филармонии, Посетитель имеет право на получение денежных средств в следующих размерах:

- не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения Мероприятия, - 100 % номинальной стоимости билета;
- менее, чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия, - 50 % номинальной стоимости билета;
- при обращении менее, чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия, - 30 % номинальной стоимости билета;
- менее, чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия, - стоимость билета не возвращается.

Для исчисления сроков по настоящему пункту день проведения мероприятия в указанные дни не включается.

4.8.10 Для возврата билета, купленного в кассе филармонии, Посетителю необходимо предоставить в кассу Филармонии:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- оригинал неиспользованного и неповреждённого билета на мероприятие;
- чек контрольно-кассовой техники;
- заявление на возврат денежных средств с указанием паспортных данных, банковских реквизитов, на которые нужно произвести перечисление денежных средств, в случае, если билет был оплачен по безналичному расчету, способа передачи ответа на заявление.
- доверенность или документ, подтверждающий права законного представителя владельца билета или абонента, в случае, если возврат осуществляет не сам владелец билета или абонента, а его представитель.

4.8.11 Возврат электронного билета, приобретенного на сайте Филармонии с использованием виджета автоматизированной системы продаж билетов ООО «Московская дирекция театрально-концертных и спортивно-зрелищных касс», осуществляется через личный кабинет на сайте [www.ticketland.ru](http://www.ticketland.ru). Возврат денежных средств осуществляется автоматически билетной программой на банковскую карту, с которой произведена оплата билета.

4.8.12 Заявление о возврате билета и денежных средств в случае отказа от посещения мероприятия по билету в связи с болезнью Посетителя, предоставляется не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем приобретен билет. К заявлению прикладываются:

- копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданные медицинской организацией в соответствии с



законодательством Российской Федерации, и подтверждающих факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- оригинал неиспользованного и неповреждённого билета на мероприятие;
- чек контрольно-кассовой техники;
- заявление на возврат денежных средств с указанием паспортных данных, банковских реквизитов, на которые нужно произвести перечисление денежных средств, в случае, если билет был оплачен по безналичному расчету, способа передачи ответа на заявление.

- доверенность или документ, подтверждающий права законного представителя владельца Билета или абонеента, в случае если возврат осуществляет не сам владелец билета или абонеента, а его представитель.

4.8.13 Заявление о возврате в связи с болезнью можно предоставить:

- оригинал в кассу филармонии;
- заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении;
- в электронной форме на адрес эл почты [philharmonia@yandex.ru](mailto:philharmonia@yandex.ru).

4.8.14 В случае невозможности представления Посетителем до даты проведения мероприятия документов, указанных в п.5.3.25, Посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы представлены посетителем в срок не позднее дня проведения мероприятия.

4.8.15 Срок рассмотрения заявления от 10 до 30 календарных дней.

4.8.16 Возрат денежных средств осуществляется только за те мероприятия, которые Посетитель не мог посещать мероприятие в связи с документально подтвержденным заболеванием.

4.8.17 В случае невозможности посещения в связи с болезнью Посетителя одного или нескольких мероприятий, входящих в состав Абонеента, возврат денежных средств по заявлению Посетителя осуществляется после проведения последнего мероприятия, входящего в состав Абонеента.

4.8.18 К заявлению о возврате билета в связи со смертью родственника прилагаются:

- копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;
  - копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником
-

Посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- оригинал неиспользованного и неповреждённого билета на мероприятие;
- чек контрольно-кассовой техники;
- заявление на возврат денежных средств с указанием паспортных данных, банковских реквизитов, на которые нужно произвести перечисление денежных средств в случае если билет был оплачен по безналичному расчету, способа передачи ответа на заявление.

- доверенность или документ, подтверждающий права законного представителя владельца билета или абонемента, в случае если возврат осуществляет не сам владелец билета или абонемента, а его представитель.

4.8.19 Заявление о возврате в связи со смертью можно предоставить:

- оригинал в кассу филармонии;
- заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении;
- в электронной форме на адрес эл почты [philharmonia@yandex.ru](mailto:philharmonia@yandex.ru).

4.8.20 Заявление принимается в срок не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет, абонемент. Возврат осуществляется при условии, что смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета, абонемента, но не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия.

4.8.21 В случае невозможности представления Посетителем до даты проведения мероприятия документов, указанных в п.5.3.31, Посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с отказом Посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, и иные документы представлены Посетителем в срок не позднее дня проведения мероприятия.

4.8.22 Возврат денежных средств осуществляется только за те мероприятия, в период которых Посетитель не мог посещать мероприятие в связи с документально подтвержденным фактом смерти лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

4.8.23 В случае невозможности посещения Посетителем в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, одного или нескольких мероприятий, входящих в состав Абонемента, возврат денежных средств по заявлению Посетителя осуществляется после проведения последнего мероприятия входящего в состав Абонемента.

4.8.24 Абонементы реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного мероприятия,

---



входящего в абонемент, и не предусматривают право Посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

4.8.25 Возврат Абонемента по инициативе Посетителя возможен только до даты первого в календарном порядке Мероприятия из Мероприятий, входящих в Абонемент. Возврат Абонемента после первого Мероприятия не осуществляется.

4.8.26 Возврат Абонемента после даты первого в календарном порядке Мероприятия из указанных в Абонементае возможен в части Мероприятия, который не может посетить владелец Абонемента по следующим причинам:

- отмены Мероприятия по инициативе филармонии,
- болезни владельца Абонемента, препятствующей посещению им Мероприятия,
- смерть лица, являвшегося членом семьи владельца Абонемента или его близким родственником.

4.8.27 Возврат денежных средств за отмененное Мероприятие в рамках Абонемента производится после даты последнего Мероприятия в Абонементае.

4.8.28 По заявлению Посетителя (владельца Абонемента), Филармония осуществляет возврат денежных средств за отмененное Мероприятие, входящее в Абонемент, только в части стоимости отменённого Мероприятия. Часть стоимости Абонемента за отмененное Мероприятие определяется как разница между полной стоимостью Абонемента и розничной стоимостью билетов на неотмененные Мероприятия, входящие в состав Абонемента.

4.8.29 При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, информация об отмененных или перенесенных Мероприятиях размещается Филармонией не позднее 14 календарных дней с даты отмены действия указанных режимов.

4.8.30 В случае невозможности в установленный срок определить дату и время проведения Мероприятия, Филармония размещает на своем официальном сайте <http://www.phil-nsk.ru> информацию о переносе Мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена не позднее 6 месяцев с даты отмены указанных режимов.

4.8.31 При переносе Мероприятия Филармония вправе предложить Посетителю посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету, Абонементау.

4.8.32 Филармония обязуется провести все мероприятия, перенесенные ею в связи с введением указанных режимов, не позднее 18 месяцев с даты отмены данных режимов.

4.8.33 При отмене Мероприятия в связи с угрозой возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории

---

Российской Федерации либо на ее части, Филармония вправе предложить слушателям посетить иное мероприятие после отмены указанных режимов.

4.8.34 Посетитель может обратиться за возвратом денежных средств в течение следующего времени с даты отмены режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации:

- 6 месяцев (если мероприятие было отменено);
- 9 месяцев (если оно было перенесено, но филармония в течение 6 месяцев не определила дату и время его проведения).

4.8.35 В случае отмены мероприятия в связи с действием указанных режимов Филармония обязуется вернуть денежные средства за билет/Абонемент в течение 180 дней с даты обращения Посетителя.

4.8.36 Для оформления возврата необходимо:

- заполнить форму «Заявление» (форма заявления на возврат билетов расположена на сайте и в кассе филармонии), предъявить чек, банковскую карту, паспорт, билеты.

- в случае оплаты билетов банковской картой возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту Посетителя.

4.8.37 Посетитель имеет право вернуть Билет, обратившись лично либо через представителя, действующего на основании надлежащим образом оформленной доверенности.

4.8.38 В случае повреждения, порчи и утраты печатных билетов (не электронных), дубликаты не выдаются и стоимость билета не возвращается.

4.8.39 Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, осуществляется с учетом полученных скидок.

4.8.40 Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены, в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом. Для возврата билета, купленного в кассе Филармонии, необходимо предъявить в кассе банковскую карту, которой был оплачен билет.

4.8.41 Порядок продажи и возврата билетов на Мероприятия, организатором которого является иное лицо, определяется самим организатором в Правилах продажи и возврата, установленными соответствующим организатором. Филармония осуществляет продажу и возврат билетов на мероприятия, организатором которого является иное лицо, в полном соответствии с Правилами продажи и возврата, установленными соответствующим организатором

4.8.42 В случае получения Филармонией от организатора уведомления об отмене, замене, переносе им мероприятия, билеты на которые Филармония реализовывала по агентскому договору, Филармония размещает соответствующую информацию с информацией о месте и сроках возврата билетов в кассовых залах Филармонии и на официальном сайте.

4.8.43 Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по оказанию услуги по проведению мероприятия и показу концертной программы, в полном объеме (в том числе в соответствии

---



с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей») несет Организатор, указанный в качестве такового в билете.

## **5. Ответственность сторон при предоставлении и получении государственной услуги**

5.1. В случае, если слушатель имел доступ к указанным источникам информации и не воспользовался заблаговременно (до покупки билета) своим правом получить информацию о правилах и способах покупки и возврата билетов, о продолжительности концерта, его содержании и возрастных ограничениях, Филармония не несет ответственности за его неинформированность и возможное неудовлетворение от посещения Филармонии.

5.2. Информация о возрастных ограничениях для посещения концертов предоставляется слушателю в обязательном порядке до покупки билета кассирами Филармонии либо уполномоченным агентом по распространению билетов, осуществляющим продажу, а также во всех видах информационной продукции Филармонии.

5.3. Утерянные абонементы не восстанавливаются.

5.4. Филармония не несет ответственности за искажение средствами массовой информации сведений, предоставляемых в рамках государственной услуги.

5.5 Почтовый адрес для направления документов и обращений в Филармонию: 630011, Новосибирск, Красный проспект, 18/1.

Фактический адрес: 630011, Новосибирск, Красный проспект, 18/1.

Режим работы Филармонии:

– приемная генерального директора с 09.00 до 18.00 ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней;

– администраторы с 10.00 до 19.00 ежедневно, кроме понедельника;

– касса с 10.00 до 19.30 ежедневно, перерыв с 13.00 до 13.30 ежедневно;

- касса ДУ СО РАН с 12.00 до 20.00 (понедельник – пятница), перерыв с 16.00 до 17.00, суббота с 14.00 до 20.00, перерыв с 16.00 до 17.00 кроме праздничных дней;

– отдел продаж и клиентского сервиса с 09.00 до 18.00 ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, обед с 13.00 до 14.00.

Справочные телефоны Филармонии:

– приемная: (383) 373-26-84;

- единая справочная служба: (383) 223-41-41.

Адрес электронной почты для жалоб, предложений и претензий по работе Филармонии: [philharmonia@yandex.ru](mailto:philharmonia@yandex.ru).

Адрес электронной почты для запросов информации и подписки на ежемесячную информационную рассылку Филармонии: [bilet@phil-nsk.ru](mailto:bilet@phil-nsk.ru).

5.6. Для создания максимально комфортных условий получения государственной услуги на официальном сайте Филармонии и на информационных стендах в кассовых фойе Камерного зала Филармонии и

Государственного концертного зала им. А. Каца, зала ДУ СО РАН (по адресу: Красный проспект, 18/1, Красный проспект, 32, Морской проспект, 23) размещаются:

- настоящий регламент, регулирующий деятельность по предоставлению государственной услуги;
- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном совете;
- сведения о руководстве Филармонии с указанием Ф.И.О., должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- Устав Филармонии;
- местонахождение Филармонии;
- режим работы Филармонии;
- режим работы основных служб и отделов Филармонии, участвующих в предоставлении государственной услуги, номера справочных телефонов, факсов, адреса сайта и электронной почты;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи;
- правила посещения учреждения;
- основания отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых в ходе предоставления государственной услуги;
- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должна соответствовать услуга;
- стоимость услуги с указанием цен в рублях (на мониторе покупателя);
- афиша или календарный план деятельности Филармонии;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуги;
- стандарт ГАУК НСО «Новосибирская филармония» «Услуга по представлению филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий».

## **6. Регламент работы со слушателем**

6.1. Индивидуальное информирование слушателей по телефону осуществляется ответственными за это сотрудниками Филармонии в рабочее время. Индивидуальное письменное информирование заявителей осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т. ч. электронной, а также на Интернет-адрес, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого получателем услуги.

---



6.2. Генеральный директор Филармонии определяет исполнителя для подготовки ответа. Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, Ф.И.О., номера телефона исполнителя.

6.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалисты Филармонии, ответственные за информирование, подробно и в вежливой форме информируют и консультируют обратившихся по вопросам о предоставлении государственной услуги в пределах своей компетенции.

6.4. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, Ф.И.О. и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 5 минут. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование о правилах предоставления государственной услуги, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

6.5. При личном устном обращении заявителя должностное лицо, ответственное за информирование, предоставляет ему информацию о предоставлении государственной услуги в устной форме, при этом время информирования не может превышать 5 минут. Если информация о предоставлении государственной услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет заявителя, заявитель вправе в письменной форме обратиться в Филармонию.

6.6. Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты Филармонии. Ответ на электронное обращение по вопросам предоставления государственной услуги направляется специалистом Филармонии, ответственным за предоставление государственной услуги, в течение 30 дней (Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

6.7. Предоставление государственной услуги получателям осуществляется как непосредственно в помещениях Филармонии, так и в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официального сайта Филармонии.

6.8. Предоставление информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется без взимания платы.

## **7. Правовые основания для предоставления государственной услуги**

Правовые основы предоставления государственной услуги:

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;

Указ Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 №14-ФЗ;

---

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 г. № 1491 «Об утверждении правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения»;

Постановление Правительства РФ от 03.04.2020 г. N 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части";

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утверждена Президентом РФ 07.02.2008 № Пр-212;

Закон Новосибирской области от 07.07.2007 № 124-ОЗ «О культуре в Новосибирской области»;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 №3612-1);

Устав ГАУК НСО «Новосибирская филармония».

## **8. Сроки предоставления государственной услуги**

Сроки предоставления государственной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования.

Информация о времени и месте филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий Филармонии, анонсы данных мероприятий с момента размещения на сайте находится в свободном доступе.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении получателей услуги за информацией лично. При индивидуальном устном обращении ответ предоставляется специалистом в момент обращения.

---



В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить получателю услуги обратиться письменно, либо назначить другое удобное для получателя время.

Если информация о предоставлении государственной услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет потребителя, он вправе в письменной форме обратиться в адрес Филармонии.

При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося, в течение двух рабочих дней с момента регистрации обращения.

При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 3 рабочих дней со дня регистрации обращения.

## **9. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги**

Для получения государственной услуги при письменном обращении (в том числе в электронной форме) заявитель направляет в Филармонию запрос о предоставлении информации.

Запрос должен содержать:

- а) наименование государственного учреждения (Филармонии);
- б) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- в) почтовый адрес (электронный адрес), по которому должностным лицом должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- г) изложение сути обращения и характер запрашиваемой информации;
- д) личная подпись и дата обращения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Иных документов предоставлять не требуется.

Обращение оформляется на русском языке.

Для получения государственной услуги по устному запросу (по телефону или при личном обращении) и посредством сети Интернет документы предоставлять не требуется.

Регистрация запросов о предоставлении государственной услуги осуществляется сразу после их поступления.

## **10. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги**

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
-

- в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

## **11. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги**

11.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административным регламентом по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений Филармонии.

11.2. Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, предоставляет государственную услугу в соответствии с административным регламентом, должностной инструкцией и распоряжениями руководителя структурного подразделения Филармонии.

11.3. Общий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется Генеральным директором Филармонии путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля – 1 раз в год.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановая проверка проводится по обращению в Филармонию заинтересованного лица, предоставившего информацию о нарушении его прав при предоставлении государственной услуги.

11.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, ответственных за предоставление государственной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании индивидуальных приказов генерального директора Филармонии.

Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений в ходе предоставления государственной услуги на основании приказа генерального директора может быть образована комиссия.

---



Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем и членами комиссии.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности.

## **12. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений при предоставлении государственной услуги**

12.1. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц Филармонии, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. Жалоба может быть направлена в письменной форме или в форме электронного документа, а так же как устное обращение гражданина.

12.3. Генеральный директор Филармонии:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы;

по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, привлекает к ответственности виновных должностных лиц Филармонии.

Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

---