



Областное государственное автономное учреждение культуры
«Ленинский мемориал»
(ОГАУК «Ленинский мемориал»)



Утверждаю
директор
ОГАУК «Ленинский мемориал»
Л.Г. Ларина
2017г.

**Административный регламент предоставления государственных услуг (работ)
областным государственным автономным учреждением культуры
«Ленинский мемориал»**

I. Общие положения

1.1. **Наименование государственной услуги.** Административный регламент предоставления государственных услуг (работ) по предоставлению концертного и музейного обслуживания областным государственным автономным учреждением культуры «Ленинский мемориал».

1.2. **Наименование организации, предоставляющей государственную услугу.** Государственная услуга по предоставлению концертного и музейного обслуживания предоставляется областным государственным автономным учреждением культуры «Ленинский мемориал», в отношении которой функции и полномочия Учредителя осуществляет Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области.

1.3. **Перечень нормативно-правовых актов.** Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения государственной работы:

Конституция Российской Федерации;
Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 01.05.2017) «О защите прав потребителей»;
Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.11.2017) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);
Гражданский кодекс Российской Федерации;
Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 (ред. от 25.10.2017) "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (вместе с "Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций", "Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг", "Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг");

Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р (ред. от 28.12.2011) «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

Распоряжение Правительства РФ от 25.04.2011 № 729-р (ред. от 19.07.2017) «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

Распоряжение Правительства РФ от 08.06.2016 № 1144-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Поддержка доступа негосударственных организаций к предоставлению услуг в социальной сфере»»;

Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ" (Зарегистрировано в Минюсте России 10.12.2015 № 40074);

Постановление Правительства Ульяновской области от 14 июля 2014 года № 298-П «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг» (с изменениями на 17 октября 2016 года);

Постановление Правительства Ульяновской области от 11 сентября 2013 года № 37/414-об утверждении государственной программы Ульяновской области «Развитие культуры и сохранение объектов культурного наследия в Ульяновской области» на 2014 - 2020 годы (с изменениями на 6 июля 2017 года);

Устав ОГАУК «Ленинский мемориал».

1.4. Описание результатов предоставления государственной услуги. Результатом предоставления государственной услуги по предоставлению концертного и музейного обслуживания является прослушивание и просмотр получателем услуги концерта, посещение музейных экспозиций и выставок в соответствии с планом работы ОГАУК «Ленинский мемориал».

1.5. Заявителем является любое физическое лицо.

II. Требования к порядку исполнения государственной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

2.1.1. Информацию о месте нахождения и графике работы ОГАУК «Ленинский мемориал», а также об условиях и порядке предоставления государственной услуги по предоставлению концертного и музейного обслуживания можно получить в ОГАУК «Ленинский мемориал», посредством телефонной связи, на официальном интернет-сайте ОГАУК «Ленинский мемориал» www.ulconcert.ru, а также при личной явке в ОГАУК «Ленинский мемориал» по адресу: г. Ульяновск, пл. 100-летия со дня рождения В.И. Ленина, д.1. Информация размещается на информационных стендах возле билетной кассы ОГАУК «Ленинский мемориал». На информационных стендах содержится следующая информация:

- 1) график (режим) работы музеев, график работы и номера телефонов билетной кассы ОГАУК «Ленинский мемориал»;
- 2) репертуарный план проведения концертов, план проведения выставок на текущий месяц (с указанием названия концерта, даты и времени его проведения);
- 3) план нумерации мест в зрительном зале;
- 4) порядок обжалования решения, действия (бездействия) должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

2.1.2. Консультации по процедуре получения государственной услуги по предоставлению концертного и музейного обслуживания предоставляются непосредственно в помещении ОГАУК «Ленинский мемориал», а также по телефону работником билетной кассы ОГАУК «Ленинский мемориал», начальником отдела концертной деятельности на стационаре, начальником отдела работы со слушателями, начальником отдела концертно-

гастрольной деятельности, начальником отдела по связям с общественностью и рекламе, сотрудниками отделов ОГАУК «Ленинский мемориал».

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- 1) о местонахождении ОГАУК «Ленинский мемориал»;
- 2) о названиях концертов текущего репертуара, которые проводятся в данный период на стационаре: в Большом зале, Малом зале, Музыкальной гостиной, Мюзик-холле Ленинского мемориала; о работе музеев и музейных мероприятиях, о названиях выставок, которые проводятся на данный период в музеях ОГАУК «Ленинский мемориал»;
- 3) о наличии либо отсутствии билетов в музеи, а также на тот или иной концерт (как в целом, так и на определенные места в зрительном зале);
- 4) о дате, месте и времени проведения концерта;
- 5) о стоимости билета в музеи и на концерт;
- 6) об артистическом составе концерта;
- 7) о продолжительности концерта по времени, количестве антрактов в нем;
- 8) о программе музейного мероприятия и концерта;
- 9) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, подробно и в корректной форме информируют граждан об условиях и порядке получения государственной услуги. Для инвалидов размещена информация о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации (надписей, знаков и иной текстовой и графической информации в формате рельефной графики и знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне).

2.1.3. Сведения о месте нахождения и номерах телефонов ОГАУК «Ленинский мемориал».

Телефон приемной директора ОГАУК «Ленинский мемориал»:

44-24-29

Телефон заместителя директора по филармонической деятельности: 27- 33-54

Телефон заместителя директора по музейной и научной работе: 44-64-23

Телефон ученого секретаря музея: 44-19-35

Телефон отдела концертной деятельности на стационаре: 27-33-54

Телефон отдела концертной гастрольной деятельности: 27-33-06, 27-33-95

Телефон отдела организации и проведения мероприятий: 27-33-06, 44-19-56

Телефон отдела работы со слушателями: 44-19-73

Телефон отдела по связям с общественностью и рекламой: 27-33-97

Телефон отдела туризма, экскурсий и просветительских программ: 44-24-61

Телефон визит-центра: 44-20-80

Телефон кадрово - правового отдела: 27-33-94

Телефон музея «Квартира-музей семьи Ульяновых» 44-19-70;

Телефон музея «Дом, где родился В.И. Ульянов»: 44-19-70;

Телефон музея «Дом-музей В.И. Ленина»: 41-82-29;

Телефон «Музейная экспозиция Ленинского мемориала»: 44-20-80

Телефон билетной кассы ОГАУК «Ленинский мемориал»: 27-35-06

Адрес интернет - сайта ОГАУК «Ленинский мемориал»: www.ulconcert.ru Электронный

адрес ОГАУК «Ленинский мемориал»: ikc@leninmemorial.ru

2.1.4. Билетная касса ОГАУК «Ленинский мемориал» работает с 10.00 до 19.00. Перерыв с 12.30 до 13.00

Сотрудники отделов ОГАУК «Ленинский мемориал» осуществляют прием заявителей по следующему графику:

- Понедельник 9.00-17.00

- Вторник 9.00-17.00
- Среда 9.00-17.00
- Четверг 9.00-17.00
- Пятница 9.00-17.00
- Перерыв 12.00-13.00

2.1.5. Для получения государственной услуги по предоставлению концертного и музейного обслуживания граждане осуществляют покупку билета ОГАУК «Ленинский мемориал». Покупка билета может производиться:

- путем личного обращения в билетную кассу ОГАУК «Ленинский мемориал» (расположена в кассе БЗЛМ), с указанием названия концерта и даты его проведения. Выбор места в зрительном зале производится заявителем самостоятельно при условии наличия мест;

- посредством телефонной связи заявитель может забронировать желаемые места на концерт с условием выкупа билетов за 30 минут до начала концерта.

Заказ билетов через Интернет осуществляется на сайте ul.kkoncert.ru Действительными считаются только те билеты, которые приобретены в кассе ОГАУК «Ленинский мемориал» (расположена в кассе БЗЛМ), либо у официальных представителей ОГАУК «Ленинский мемориал». При покупке билета у посторонних лиц, администрация ОГАУК «Ленинский мемориал» ответственности не несет.

2.1.6. Требования к порядку предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги по предоставлению концертного и музейного обслуживания производится посредством продажи билета ОГАУК «Ленинский мемориал» на концерт и в музей. При обращении за предоставлением государственной услуги по предоставлению концертного и музейного обслуживания билет ОГАУК «Ленинский мемориал» покупается заявителем до проведения концерта и музейного мероприятия. Покупка билета может осуществляться как за расчет в наличной форме (денежные средства вносятся в билетную кассу ОГАУК «Ленинский мемориал»), так и за безналичный расчет. В последнем случае сумма, подлежащая уплате за приобретение билетов ОГАУК «Ленинский мемориал», перечисляется по следующим реквизитам: РЕКВИЗИТЫ ОГАУК «Ленинский мемориал» действуют с 25.03.2016.

Наименование: областное государственное автономное учреждение культуры «Ленинский мемориал»

Юридический адрес: 432011, г. Ульяновск, пл. 100-летия со дня рождения В.И. Ленина, 1

Почтовый адрес: 432011, г. Ульяновск, пл. 100-летия со дня рождения В.И. Ленина, 1

ИНН 7325058856/КПП 732501001

Банковские реквизиты: Министерство финансов Ульяновской области (областное государственное автономное учреждение культуры «Ленинский мемориал», л/с 30255136876),

Отделение Ульяновск.

р/с 40601810273083000001

БИК 047308001

КПП 732501001

ИНН 7325001151

2.1.7. В соответствии с приказом по ОГАУК «Ленинский мемориал» № 215/1-мф от 03.07.2017 г. «Об утверждении ценового диапазона на билеты и абонементы сезона 2017-2018»):

2.1.7.1. Цены билетов НА ДЕТСКИЕ ПРОГРАММЫ В КОНЦЕРТНОМ ЗАЛЕ, СОЗДАННЫЕ СИЛАМИ АРТИСТОВ ФИЛАРМОНИИ (без участия приглашённых исполнителей):

- билет детский для ребёнка до 14 лет

– 100 руб.

- билет взрослый – 120 руб.
 - билет для второго и более ребёнка в семье – 60 руб.
- 2.1.7.1.2. Цены билетов НА ВЫЕЗДНЫЕ КОНЦЕРТЫ:
- билет на выездные детские концерты в детские сады - 75 руб.
 - билет на выездные детские концерты в школы - 90 руб.
 - билет на выездные детские концерты в МО - 60-80 руб.
 - билеты на выездные вечерние концерты коллективов филармонии - 100-500 руб.
- 2.1.7.1.3. Цены билетов на концерты ДЛЯ ВЗРОСЛОЙ АУДИТОРИИ:
- билеты на концерты солистов и коллективов филармонии - 50-1000 руб.
 - билеты на концерты коллективов филармонии с участием приглашённых исполнителей - 100 - 5000 руб.
- 2.1.7.1.4. Цены билетов ДЛЯ ЛЬГОТНЫХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН:
- билет для ребёнка до 16 лет с ограниченными возможностями здоровья, а также для сопровождающего лица (по представлению пенсионного удостоверения) - 0 руб.
 - билет для инвалида 1-ой группы, а также для сопровождающего лица - 0 руб.
 - билеты для детей, находящихся в детских домах и школах-интернатах (на концерты солистов и коллективов филармонии, на основании заявки руководства детского учреждения) - 0 руб.
 - билет для военнослужащего по призыву (по предъявлении военного билета) - 0 руб.
 - билет для студентов музыкальных специальностей на стационарные концерты филармонии (продаётся при предъявлении студенческого билета) - 50 руб.
 - билеты по заявкам от групп ветеранов, инвалидов, учащихся школ искусств, студентов, на отдельные концерты (по специальным предложениям филармонии) - специальные цены в размере от 50 руб. и выше, до 70% от стоимости билетов на выделенные для групп места;
 - билеты для музыкантов, сотрудников филармонии и других учреждений культуры, на отдельные концерты (по специальным предложениям филармонии) - специальные цены в размере от 50 руб. и выше, до 70% от стоимости билетов на выделенные для этих категорий слушателей места.
- 2.1.7.1.5. ОСОБЫЕ АКЦИИ:
- «Георгиевская ленточка»: бесплатный вход на специальные концерты, организованные филармонией для ветеранов, тружеников тыла, детей войны, вдов участников Великой Отечественной войны;
 - «ВОЗЬМИТЕ РЕБЕНКА С СОБОЙ: детский билет - 100 копеек» (действует на основании Положения на сезон 2017-2018).
- 2.1.7.1.6. Цены билетов на НОВОГОДНИЕ И РОЖДЕСТВЕНСКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ:
- билет на вечерние программы - 200 - 5000 руб.
 - билеты на дневные программы - 100 - 1000 руб.
- 2.1.7.1.7. Цены НА К)НЦЕРТЫ С УЧАСТИЕМ ПРИГЛАШЕННЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ зависят от статуса исполнителей и затрат на организацию этих концертов; цены на данные концерты устанавливаются отдельными распоряжениями.
- 2.1.7.1.8. Скидки для следующих категорий граждан (скидки устанавливаются на отдельные концерты специальными распоряжениями), при условии предъявления подтверждающего статус документа и внесения информации о документе в Базу данных слушателей:
- студентам высших и средних специальных учебных заведений - 50%
 - пенсионерам, инвалидам 2-й группы - 20%
 - членам многодетных семей - 50%

- При предъявлении Паспорта одного из родителей или Удостоверения многодетной семьи
- 2.1.7.1.9. Скидки для постоянных слушателей - членов Клуба друзей Ульяновского Дома музыки:
- на все концерты, за исключением спецпроектов (объявляются особо) - 5%
 - на отдельные концерты специальными распоряжениями могут устанавливаться дополнительные скидки членам Клуба от 20 до 50%
 - скидка на концерт в день рождения, до 6 билетов - 50%
 - скидка молодожёнам на один концерт в течение месяца после бракосочетания - 100%
- 2.1.7.1.10. Скидки для групп могут быть представлены на отдельные концерты по заявкам от организаций, предприятий, учреждений:
- от 5 чел. - 20%
 - от 10 чел. - 30%
- На отдельные концерты, в т.ч. спецпроекты:
- от 10 чел. - 20%
 - от 20 чел. - 30%
- 2.1.7.1.11. Скидки в рамках массовых рекламных и PR-акций - от 10% до 100%
- 2.1.7.1.12. Скидки на билеты не суммируются.
- 2.1.7.1.13. Скидки НА АБОНЕМЕНТЫ (стандартные, сформированные Филармонией):
- 2.1.7.1.14. Скидки для постоянных слушателей – членов Клуба друзей Ульяновского Дома музыки:
- клубная скидка, на все абонементы - 5%
 - пакетные скидки (с клубной не суммируются) - покупатели «пакетов» из нескольких абонементов («пакеты» формируются в качестве спецпредложений) - от 20 до 30%
- 2.1.7.1.15. Скидки для массовой аудитории: покупателям на Ярмарках абонементов (ярмарочная скидка)* - 5%
- 2.1.7.1.16. Скидка Клубная на Ярмарке: членам клуба Друзей в день Ярмарки - 10%
- 2.1.7.1.17. Скидки на абонементы не суммируются.
- 2.1.7.1.18. ЦЕНЫ АБОНЕМЕНТОВ ОГАУК «ЛЕНИНСКИЙ МЕМОРИАЛ» сезон 2017 -2018:**
- | | |
|---|-------------------------|
| Абонемент №1 «Главный» | - 1000, 1100, 1250 руб. |
| Абонемент № 2 «Вечера с большим оркестром» | - 700, 800, 900 руб. |
| Абонемент № 3 «Браво, опера!» | -1500, 1750, 1950 руб. |
| Абонемент №F «Большие гастроли» | - 1200, 1350, 1500 руб. |
| Абонемент № 6 «Вечера изящной музыки» | - 360 руб. |
| Абонемент № 7 «Steinway - Вечера» | - 600, 660, 720 руб. |
| Абонемент № 9 «Баритон и пять сопрано» | - 600 руб. |
| Абонемент № 10 «Фавориты короля» | - 900 руб. |
| Абонемент № 11 «Орган плюс» | - 680 руб. |
| Абонемент № 15 «УГОРНИ, с юбилеем!» | - 630, 700, 770 руб. |
| Абонемент № 16 «УГОРНИ» | - 480, 540, 600 руб. |
| Абонемент № 18 «Баяны, их подружки и путешествия» | - 270, 300, 330 руб. |
| Абонемент № 20 «УГДО «Держава» Звездный экспресс» | - 360, 400, 440 руб. |
| Абонемент № 21 «УГДО «Держава «Черный кот» | - 400, 440, 480 руб. |
| Абонемент № 22 «Весь этот джаз» | - 800, 1000, 1200 руб. |
| Абонемент № 25 «Две гитары» | - 600, 650, 700 руб. |
| Абонемент № 28 «Музыкальный бар» | - 360 руб. |
| Абонемент № 29 «Вечерний Симбирск» | - 450 руб. |
| Абонемент № 50 «Музыка Нового города» | - 770, 840, 1050 руб. |
| Абонемент № 50/СО «Музыка Нового города» (Симфонический оркестр)» | - 440, 480, 600 руб. |

2.1.7.1.19. Цены для абонементов г. Димитровграда:

Абонемент № 1Д «Сказочные встречи»	- 150 руб.
Абонемент №2Д «Литературно - музыкальная гостиная»	-160 руб.
Абонемент № 3Д «Поколению будущего»	-330 руб.

2.1.7.1.20. Цены на детские абонементы:

Абонемент № 40 «На семи ветрах» полный (4 концерта)	- 340 руб.
Абонемент № 41 «На семи ветрах» полный (4 концерта)	- 340 руб.
Абонемент № 40 «На семи ветрах» мини (2 концерта)	- 170 руб.
Абонемент № 41 «На семи ветрах» мини (2 концерта)	- 170 руб.
Абонемент № 31 «Музыкальное воскресение»	- 550 руб.
Абонемент № 33, 33Н «Академия для маленьких»	- 450 руб.

2.1.7.1.21. «Личный филармонический абонемент» (сформированный по заявке слушателя на основе его личного выбора концертов из афиши полусезона):

5-6 концертов	- 30%
7-9 концертов	- 40%
10 и более концертов	- 50%

2.1.7.1.22. Цены на музейные услуги

I. Показ экспозиций, выставок на стационаре с экскурсионным обслуживанием

1.1. Стоимость входного билета:

1.1.1. Граждане РФ:

- взрослые -150 руб.
- дети (с 6 лет), школьники, студенты, пенсионеры (дети до 6 лет - бесплатно) - 50 руб.
- льготная категория посетителей - при предъявлении удостоверения (каждое воскресенье месяца - бесплатное посещение) - 50 руб.

1.1.2. Граждане других государств (все категории) -150 руб.

1.1.3. Осмотр диорамы (по групповой заявке) - 1 чел - 50 руб.

1.2. Индивидуальное обслуживание вне программы - 1 чел - 500 руб.

- обслуживание группы вне программы (2-10 чел.) - 1000 руб.
- обслуживание группы вне программы (11-20 чел.) - 2000 руб.
- обслуживание группы дошкольников (6-7 лет), школьников вне программы - 1 чел. - 50 руб.

II. Лекции, музейные занятия, квесты

2.1. Граждане РФ:

- взрослые - 150 руб.
- школьники, студенты, пенсионеры - 50 руб.
- льготные категории посетителей (каждое воскресенье месяца – бесплатное посещение) - 50 руб.

2.2. Граждане других государств (все категории) - 150 руб.

III. Городская экскурсия

3.1. пешеходная (обзорная, тематическая) экскурсия по городу или пешеходно – автобусная на транспорте заказчика на русском языке:

- группа (1-10 чел.) - за 1 час с группы - 500 руб.
- далее - по согласованию

3.2. пешеходная (обзорная, тематическая) экскурсия по городу или пешеходно – автобусная на транспорте заказчика под перевод на иностранный язык (переводчик заказчика):

- группа (1-10 чел.) - за 1 час с группы - 1000 руб.
- далее - по согласованию

IV. Дополнительные услуги

Любительская фотосъемка - 100 руб.

Любительская видеосъемка - 500 руб.

Профессиональная видео и киносъемка, фотосессии: свадебная, выпускников, праздничных мероприятий (группа до 10 чел.) - с группы - 2000 руб.

Предоставление аудиогuida (русский, английский, немецкий, китайский) - 1 чел. - 100 руб.

Экскурсия на английском языке - 1 чел. - 150 руб.

Экскурсия под перевод на иностранный язык (переводчик заказчика) - 1 чел. - 150 руб.

Церемония приема в пионеры:

- группа (1-10 чел.) - с группы - 3000 руб.

- группа (11-30 чел.) - с посетителя - 300 руб.

К категории льготных посетителей музеев ОГАУК «Ленинский мемориал» относятся:

- Герои СССР, Герои РФ, полные кавалеры Ордена Славы, участники и инвалиды ВОВ, военнослужащие, проходящие военную службы по призыву;

- инвалиды и участники боевых действий;

- неработающие инвалиды I, II группы;

- лица, которые сопровождают посетителей с ограниченными физическими возможностями;

- дети - сироты, воспитанники детских домов и школ - интернатов, а также дети, оставшиеся без попечения родителей;

- многодетные семьи;

- воспитанники суворовских военных, нахимовских военно-морских училищ, кадетских корпусов, курсанты высших военных училищ;

- сотрудники всех музеев Министерства культуры РФ (кроме посещения коммерческих выставок);

- реабилитированные лица, лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

- члены Российского военно-исторического общества.

Все категории – при предъявлении удостоверений.

2.2. Сроки предоставления государственной услуги

2.2.1. Сроки предоставления государственной услуги:

Предоставление государственной услуги по предоставлению концертного и музейного обслуживания осуществляется в соответствии с текущим репертуаром ОГАУК «Ленинский мемориал».

2.2.2. Прием граждан в билетной кассе ОГАУК «Ленинский мемориал» может проводиться в порядке очереди. Время ожидания в очереди при покупке билета или получении консультации не должно превышать 20 минут. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды первой группы, беременные женщины, а также женщины с малолетними детьми обслуживаются в билетной кассе ОГАУК «Ленинский мемориал» без очереди.

2.2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Основанием для отказа гражданину в предоставлении государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания является:

1) отсутствие у гражданина приобретенного билета на концерт, в музей, на выставку, на музейное мероприятие;

2) отсутствие билетов на концерт в билетной кассе ОГАУК «Ленинский мемориал»;

3) некорректное либо психически неадекватное поведение потенциального получателя государственной услуги. При наличии билета ОГАУК «Ленинский мемориал» в указанном случае, он может быть сдан в билетную кассу ОГАУК «Ленинский мемориал» до момента начала концерта с возвращением данному лицу полной стоимости билета.

2.2.4. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги.

Основанием для приостановления предоставления услуги по предоставлению концертного и музейного обслуживания является:

1. акты органов государственной власти, контрольных, ревизионных органов;

2. ухудшение санитарно-эпидемиологической ситуации в регионе;

3. иные форс-мажорные обстоятельства.

В указанных случаях купленные билеты на концерты подлежат сдаче в билетную кассу ОГАУК «Ленинский мемориал» с возвращением их полной стоимости. В случаях отмены концерта или музейного мероприятия, либо переноса даты проведения концерта или музейного мероприятия, либо изменения времени начала проведения концерта или музейного мероприятия – по усмотрению получателя государственной услуги - также возможен возврат купленных на концерты и музейные мероприятия билетов (с возвращением их полной стоимости).

2.3. Требования к местам предоставления государственной услуги.

2.3.1. ОГАУК «Ленинский мемориал» размещается в приспособленном здании, доступном для населения (здание Ленинского мемориала и музеев Ленинского мемориала).

Характеристики:

- состояние зданий ОГАУК «Ленинский мемориал» не является аварийным;
- здания ОГАУК «Ленинский мемориал» подключено к системам централизованного отопления;

- возле зданий ОГАУК «Ленинский мемориал» (со стороны центрального входа и со стороны служебного входа) имеются парковки для автомобилей.

2.3.2. Прием получателей государственной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях:

- местах предоставления государственной услуги. В состав помещений для предоставления государственной услуги входят:

- Квартира-музей семьи Ульяновых;
- Дом, где родился В.И. Ульянов
- Дом-музей В.И. Ленина
- Музейная экспозиция Ленинского мемориала

- Большой зал;

- Малый зал;

- Мюзик-холл;

- Музыкальная гостиная;

- билетная касса;

- буфет;

- два гардероба для верхней одежды получателей государственной услуги, соответствующих вместимости зрительного зала;

- санузлы для получателей государственной услуги, снабжены туалетной бумагой, мылом.

Большой зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений креслами, откидными, соединенными в рядах между собой, и прикрепленными к полу. В ОГАУК «Ленинский мемориал» имеются необходимые технические средства и оборудование для проведения выступлений, концертов, творческих вечеров и иных мероприятий. Возле билетной кассы размещены афиши с анонсами мероприятий текущего концертного и музейного сезона. ОГАУК «Ленинский мемориал» оборудован системами теплоснабжения, обеспечивающими поддержание температурного режима (18-20 градусов С). Помещения ОГАУК «Ленинский мемориал» оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения. Количество зрителей в концертном зале во время проведения мероприятий не превышает числа посадочных мест в зрительном зале. В зданиях ОГАУК «Ленинский мемориал» на видных местах размещена информация о запрете курения (за исключением специально отведенных мест для курения). Продукты питания, реализуемые в буфете, и предоставляемые услуги соответствуют требованиям Роспотребнадзора и Санэпиднадзора.

2.3.3. Для инвалидов созданы следующие условия доступности объектов:

- возможность беспрепятственного входа в указанные объекты и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, мнемосхем, рельефных стрелок и надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом, а также сменного кресла-коляски;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью персонала объекта;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, при передвижении по территории объекта;
- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением и планировкой помещений, последовательностью действий и маршрутом передвижения при получении услуги;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;
- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н (зарегистрирован в Минюсте России 21.07.2015, регистрационный № 38115).

Деятельность учреждения соответствует государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка помещений ОГАУК «Ленинский мемориал» производится ежедневно, в том числе санузлов – по мере загрязнения. У входа в здание установлены урны. В ОГАУК «Ленинский мемориал» организована круглосуточная охрана.

III. Административные процедуры

Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги

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

- 1) разъяснение заявителю порядка предоставления государственной услуги по предоставлению концертного и музейного обслуживания (при обращении по телефону либо при личном обращении);
- 2) продажа билета ОГАУК «Ленинский мемориал» на концерты, экскурсии, выставки и музейные мероприятия посредством наличного или безналичного расчета;
- 3) приход заявителя в ОГАУК «Ленинский мемориал» на концерты, экскурсии, выставки и музейные мероприятия в соответствии с точной датой и временем, указанными на билете;
- 4) встреча получателя государственной услуги сотрудниками ОГАУК «Ленинский мемориал»;
- 5) проверка билета сотрудниками контрольной службы ОГАУК «Ленинский мемориал»;
- 6) снятие верхней одежды в гардеробе;
- 7) препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал, в музейную и выставочную экспозицию;
- 8) прослушивание и просмотр концерта, прослушивание экскурсии, осмотр музейной или выставочной экспозиции, участие в музейном мероприятии (занятии, квесте, просветительской программе);
- 9) предоставление услуг питания в период получения услуги по предоставлению концертного и музейного обслуживания.

3.1.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги по предоставлению концертного и музейного обслуживания является личное либо посредством телефонного звонка обращение гражданина в ОГАУК «Ленинский мемориал», либо поступление письменного заявления посредством почтовой или факсимильной связи. При личном обращении заявителю разъясняется порядок предоставления государственной услуги по концертному и музейному обслуживанию, дается консультация по всем интересующим вопросам. Срок выполнения действий - до 10 минут.

3.1.2. Продажа билета ОГАУК «Ленинский мемориал» на концерт, экскурсию, осмотр музейной или выставочной экспозиции, участие в музейном мероприятии (занятии, квесте, просветительской программе) может производиться при личном, письменном или телефонном обращении, а также через Интернет. При получении билета заявителю необходимо еще раз проверить соответствие названия концерта, экскурсии, осмотра музейной или выставочной экспозиции, участи в музейном мероприятии (занятии, квесте, просветительской программе);, даты и времени их проведения. При приобретении билета через Интернет распечатка представляется билетному контролёру. Для получателей государственной услуги предусмотрена возможность возврата билета. Для этого необходимо лично обратиться в билетную кассу ОГАУК «Ленинский мемориал» до начала концерта или музейного события, но не менее, чем за 30 минут, на который сдается билет. При возврате билета его стоимость возвращается заявителю полностью. Билеты, приобретённые по специальным предложениям и акциям возврату не подлежат.

3.1.3. При посещении ОГАУК «Ленинский мемориал» получателями государственной услуги сотрудники Ленинского мемориала организуют их встречу с указанием мест размещения гардероба и зрительного зала, музейной экспозиции. Срок выполнения действия - до 10 минут.

3.1.4. Сотрудники гардеробной службы осуществляют прием верхней одежды посетителей с размещением ее на пронумерованной вешалке и последующей выдачей гардеробного номерка получателю государственной услуги. Указанная процедура может осуществляться в порядке очереди. Срок выполнения действия – до 15 минут.

3.1.5. Сотрудники контрольной службы или музейные смотрители проверяют у получателя государственной услуги наличие билета ОГАУК «Ленинский мемориал» на концерт, на экскурсию или выставку, на музейное мероприятие при необходимости препровождают и показывают его место в зрительном зале, проход в экспозицию, на выставку, место начала экскурсии. Срок выполнения действия – до 15 минут.

3.1.6. Проведение концерта в соответствии с репертуарным планом, проведение экскурсий и музейных мероприятий в соответствии с планом работы ОГАУК «Ленинский мемориал». Срок выполнения действия – в зависимости от продолжительности концерта, экскурсии или музейного мероприятия (от 1 до 3 часов).

3.1.7. В случае отказа в предоставлении государственной услуги должностное лицо ОГАУК «Ленинский мемориал» разъясняет причины отказа и порядок предоставления государственной услуги. При личной явке заявителя в ОГАУК «Ленинский мемориал» причины отказа могут быть сообщены в устной форме (по требованию заявителя - в письменной форме). Срок выполнения действия - до 10 минут.

3.1.8. Сотрудники буфета осуществляют продажу продуктов питания посетителям с учетом устного заказа получателя государственной услуги. Указанная процедура может осуществляться в порядке очереди. Срок выполнения действия - до 15 минут.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги.

4.1. Контроль за оказанием государственной услуги по предоставлению концертного и музейного обслуживания осуществляет Учредитель - Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление

и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников ОГАУК "Ленинский мемориал".

4.2. Проверки полноты и качества исполнения государственной услуги осуществляется на основании приказов ОГАУК «Ленинский мемориал». Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка может также проводиться по конкретному обращению заявителя. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности, в порядке, установленном законодательством РФ.

4.3. Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Административного регламента, привлекаются к ответственности, в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

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

5.1. Получатели государственной услуги по предоставлению концертного и музейного обслуживания имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц ОГАУК «Ленинский мемориал» в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

5.2. Получатели государственной услуги по предоставлению концертного обслуживания имеют право обжаловать действия (бездействие) должностных лиц ОГАУК «Ленинский мемориал» в досудебном порядке Министру Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области (432063, г. Ульяновск, ул. Советская, 10, телефон 73-70-37), заместителю Министра Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области (73-70-36). Получатели государственной услуги могут обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию). Обращение в письменной форме должно содержать следующую информацию:

1) наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо наименование должности ответственного лица, которому адресовано обращение;

2) фамилию гражданина, направившего обращение, сведения о почтовом адресе, по которому должен быть направлен ответ;

3) наименование должности, фамилии, имени и отчества должностного лица Учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которое обжалуется;

4) суть обжалуемого решения, действия (бездействия). Дополнительно в жалобе указываются:

5) причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

6) требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия);

7) иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов. Жалоба подписывается подавшим ее получателем государственной услуги.

5.3. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований получателя государственной услуги и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.4. Срок рассмотрения письменных обращений получателей государственной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю жалобы (обращения).

5.5. Получатели государственной услуги вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов, связанных с действием (бездействием) должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги. Исковое заявление предъявляется в суд по месту жительства ответчика, либо по месту нахождения юридического лица. Гражданин вправе обратиться в суд с заявлением в соответствии с гражданским процессуальным законодательством РФ.

Приложение 1

**к Административному регламенту предоставления
ОГАУК «Ленинский мемориал» государственной
услуги по предоставлению концертного и музейного обслуживания**

**БЛОК-СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ОГАУК «ЛЕНИНСКИЙ МЕМОРИАЛ» ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ КОНЦЕРТНОГО И МУЗЕЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

№ п/п Наименование административной процедуры Срок выполнения действий

Примечание

- | | | |
|--|---|---|
| 1. разъяснение заявителю порядка предоставления государственной услуги телефону по предоставлению концертного и музейного обслуживания | до 10 минут | - при личном обращении;
- при обращении по
- при письменном обращении |
| 2. продажа билета ОГАУК «Ленинский мемориал» на концерт согласно репертуарному плану; на музейное мероприятие по плану работы музеев | до 20 минут (возможно в порядке очереди). | посредством наличного или безналичного расчета

Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, беременные женщины, женщины с малолетними детьми обслуживаются без очереди. |
| 3. приход заявителя в ОГАУК «Ленинский мемориал» на прослушивание и просмотр концерта, экскурсию, выставку, музейное мероприятие | | в соответствии с точной датой и временем, указанными на билете |
| 4. встреча получателя государственной услуги администраторами ОГАУК «Ленинский мемориал» | до 10 минут | |

5. снятие верхней одежды в гардеробе, получение гардеробного номерка	до 15 минут. Возможно в порядке очереди	
6. препровождение получателя государственной услуги в зрительный зал, музейную экспозицию, на выставку; проверка билета сотрудниками контрольной службы и музейными смотрителями ОГАУК «Ленинский мемориал»	до 15 минут	на основании билета
7. проведение концерта, экскурсии, музейного мероприятия	от 1 до 3 часов (в зависимости от продолжительности концерта)	в соответствии с репертуарным планом ОГАУК «Ленинский мемориал»