

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

16 января 2015

№ 3-р

г. Астрахань

**Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг,
оказываемых государственными учреждениями, подведомственными
министерству культуры и туризма Астраханской области**

В соответствии с Постановлением Правительства Астраханской области от 24.03.2014 № 80-П «О порядке разработки, утверждения, реализации и оценки эффективности государственных программ на территории Астраханской области»:

1. Утвердить стандарты качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области.

2. Определить:

- перечень основных требований к работе государственных учреждений, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области, критериев и предельно допустимые (критические) значения критериев, в соответствии с которыми проводится мониторинг соответствия фактически предоставляемых государственных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы (приложение № 1).

- форму отчета государственных учреждений, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области о выполнении установленных стандартов качества предоставления государственных услуг (приложение № 2).

- порядок мониторинга оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области установленным стандартам (приложение № 3).

2. Руководителям учреждений, подведомственных министерству культуры и туризма обеспечить:

- соблюдение установленных требований к работе и стандартов качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями.

подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области, определенных настоящим распоряжением.

- ежеквартально, в срок до 10 числа месяца следующего за отчетным обеспечить предоставление в министерство культуры и туризма Астраханской области заполненной формы отчета учреждений о выполнении установленных стандартов качества предоставления государственных услуг (далее - форма отчета).

- при подготовке формы отчета руководствоваться определенным порядком мониторинга оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области установленным стандартам.

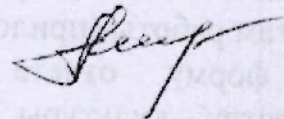
3. Курирующим учреждения отделам:

- ежеквартально до 25-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, осуществлять сбор и анализ информации о фактически достигнутых измеряемых характеристиках деятельности учреждения, о жалобах граждан и общественных организаций на предоставление государственных услуг, не соответствующих стандартам.

- до 10-го числа второго месяца текущего квартала на основе проведенной работы подготавливать результаты оценки и предложения о принятии мер к допустившим предоставление услуг с нарушением стандартов руководителям государственных учреждений, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области.

- после утверждения ежеквартально предоставлять результаты производственной оценки соответствия результативности предоставляемых государственных услуг стандартам качества этих услуг для опубликования в средствах массовой информации и размещения в сети Интернет.

Заместитель председателя Правительства
Астраханской области – министр культуры
и туризма Астраханской области



Г.А.Зотеева

УТВЕРЖДЕНЫ
распоряжением
министерства культуры
и туризма
Астраханской области
от 16.01.2015 № 3-р

**Стандарты качества предоставления государственных услуг,
оказываемых государственными учреждениями, подведомственные
министерству культуры и туризма Астраханской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящие стандарты качества предоставления государственных услуг в области культуры и туризма призваны реализовать полномочия органов государственной власти и государственных учреждений культуры по созданию условий и организации культурного обслуживания населения, включающего библиотечное, музейное, кино, видеообслуживание населения, проведение культурных мероприятий, создание и показ спектаклей и концертных программ, предоставление среднего профессионального образования в сфере культуры и искусства, повышение квалификации работников учреждений в сфере культуры.

1.2. Настоящие стандарты качества распространяются на государственные учреждения, находящиеся в ведении министерства культуры и туризма Астраханской области.

1.3. Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области культуры и туризма настоящим стандартом. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по установлению выявленных недостатков.

1.4. В учреждениях должна быть сформирована регулярная система мониторинга отзыва и предложений посетителей в письменном или электронном виде.

Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на качество государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения и обращения граждан Российской Федерации».

1.5. Информация о стандартах качества предоставления государственных услуг должна размещаться в каждом государственном учреждении в местах, доступных для потребителя услуг.

1.6. Ответственность за качество предоставляемых государственных услуг несут: руководитель учреждения, заместители руководителя по направлениям работы и руководители структурных подразделений учреждений. Учреждение ежегодно отчитывается в министерство культуры и туризма Астраханской области о выполнении настоящих стандартов.

1.7. Контроль за качество оказания государственных услуг осуществляется министерством культуры и туризма Астраханской области путем проведения плановых и внеплановых проверок в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным стандартом качества предоставления государственных услуг, утверждаемым министерством культуры и туризма Астраханской области.

2. Нормативно-правовое регулирование

Стандарты качества разработаны на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 17.06.1996 № 74-ФЗ «О национально-культурной автономии»;
- Федеральный закон от 22.08.1996 № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21.12.1996 № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 06.01.1999 № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении Положения о музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- Федеральная целевая программа «Культура России», утвержденная Постановлением Правительства Российской Федерации;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 № 1683-р «О методике определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в области социальной инфраструктуры»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «Социальные нормативы и нормы»;
- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Постановление министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении САНПИН 2.4.4.3172-14»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.09.2013 № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»;
- О модельном стандарте публичной библиотеки (письмо Министерство

культуры Российской Федерации от 09.12.2002 № 01-149/16-29);

- Государственная программа «Развитие культуры и сохранение культурного наследия Астраханской области», утвержденная постановлением Правительства Астраханской области;

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989, иные международные документы, защищающие права детей.

- Распоряжение министерства культуры и туризма Астраханской области от 10.11.2014 № 560-р «Об утверждении порядка осуществления мониторинга и контроля за выполнением государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ);

- Распоряжение министерства культуры и туризма Астраханской области от 21.11.2014 № 584-р «Об Общественном совете при министерстве культуры и туризма Астраханской области»;

- Распоряжение министерства культуры и туризма Астраханской области от 03.12.2014 № 606-р «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области».

3. Основные используемые понятия (термины и определения)

Библиотечная услуга – совокупный конечный результат библиотечного обслуживания, отвечающий запросу и потребностям пользователей и предоставляемых им в различных формах, обеспечивающих доступ к ресурсам библиотеки.

Льготная норма – норма, сформированная на основе требований федерального стандарта и установленных поправочных коэффициентов.

Межбиблиотечный абонемент – использование документов из фондов других библиотек при отсутствии в данном фонде.

Минимальный социальный стандарт библиотечного обслуживания (МССБО) – набор требований и норм, имеющих отношение к результатам деятельности и материальному ресурсному обеспечению библиотек.

Материальные ресурсы – ресурсы, выраженные в натуральной, вещной форме (персонал, документы, помещения, оборудование).

Норма – официально установленная в качестве ориентира количественно определенная величина ресурса или результата деятельности.

Норма проектная – норма социального стандарта, используемая в течение ряда лет для проектирования нормальной системы обслуживания, а также ее выражение в денежной форме.

Норма текущего (оперативного) планирования – материальная или финансовая норма, принятая для расчета плана и бюджета на планируемый год.

Культурно-досуговая деятельность – специализированная подсистема духовно-культурной жизни общества, функционально объединяющая социальные институты, призванные обеспечить распространение духовно-культурных

ценностей, их активное творческое освоение людьми в сфере досуга в целях формирования гармонично развитой, творчески активной личности.

Народная культура – культура, которая создается анонимными творцами, не имеющими профессиональной подготовки.

Народное творчество – художественная коллективная творческая деятельность народа, отражающая его жизнь, воззрения, идеалы.

Нематериальное культурное наследие – выработанные людьми процессы, наряду со знаниями навыками и творчеством, которые наследуются и развиваются ими; продукты, создаваемые этими процессами; ресурсы, пространства и другие аспекты социального и природного характера, необходимые для устойчивого функционирования этих процессов.

Традиционная культура – культура, которая имеет безавторское происхождение, воспринимается как искони существующая и передается путем устной и невербальной коммуникации.

Услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Услуга учреждения культуры – деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления культурной, творческой и досуговой, деятельности учреждения культуры.

Кинофестиваль – смотр произведений киноискусства

4. Стандарт качества предоставления государственной услуги по библиотечному обслуживанию населения

Данным стандартом определяются требования к качеству государственных услуг, оказываемых государственными библиотеками Астраханской области.

Государственные услуги по библиотечному обслуживанию населения оказываются следующими учреждениями:

Государственное бюджетное учреждение культуры «Астраханская областная научная библиотека имени Н.К. Крупской»

адрес библиотеки: г. Астрахань, ул. Эспланадная, 14

Режим работы: понедельник – четверг с 9.00 до 19.00 без перерыва, суббота, воскресенье с 9.00 до 18.00 без перерыва, выходной день – пятница;

Директор

Тел.(8512)44-58-20

Зам. директора

Тел.(8512)44-58-03

Отдел информационно-библиографического обслуживания

Тел.: (8512)44-58-15

Отдел научно-исследовательской и методической работы

Тел.:(8512)44-58-39

Государственное бюджетное учреждение культуры «Астраханская областная научная библиотека имени Н.К. Крупской» является Центральной государственной библиотекой Астраханской области, выполняющей функции главного государственного книгохранилища Астраханской области; научно-исследовательского и организационно-методического центра Астраханской области по библиотечному обслуживанию, обеспечивающего развитие библиотечного дела, взаимодействие библиотек в создании и использовании библиотечных ресурсов на территории Астраханской области, центром библиографической работы и краеведческой библиографии, центром по внедрению новых технологий в работу библиотек, информатизации библиотечных процессов, а также центром продвижения информации сферы культуры.

Информация об услугах представлена на сайте библиотеки:

<http://aonb.astranet.ru>, а также в Правилах пользования библиотекой государственного бюджетного учреждения культуры «Астраханская областная научная библиотека имени Н.К. Крупской» и Уставе государственного бюджетного учреждения культуры «Астраханская областная научная библиотека имени Н.К. Крупской».

Государственное бюджетное учреждение культуры «Астраханская библиотека для молодежи им. Б. Шаховского» - предоставляет бюджетные услуги по библиотечному обслуживанию молодежи (лица в возрасте от 14 до 30 лет) и специалистов, занимающихся вопросами обучения и воспитания, организации досуга и духовного общения юношества.

адрес библиотеки: 414018, г. Астрахань, ул.1-я Литейная, д.10а

тел., факс (8512)59-12-12, 59-98-26

e-mail: youth-library@yandex.ru"

Режим работы: с 9.00 до 18.00, выходной день – суббота, последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

Информация об услугах представлена в Правилах пользования библиотекой государственного бюджетного учреждения культуры «Астраханская библиотека для молодежи им. Б. Шаховского» и уставе государственного бюджетного учреждения культуры «Астраханская библиотека для молодежи им. Б. Шаховского».

Государственное бюджетное учреждение культуры «Областная детская библиотека» - предоставляет государственные услуги по библиотечному обслуживанию детей до 15 лет, их родителей, учителей, воспитателей и других пользователей, профессионально занимающихся вопросами детского чтения и детской литературы.

Адрес библиотеки: 414000, г. Астрахань, пл. Ленина, д. 14

Тел. (8512) 51-61-61; (8512) 51-24-78; aodbiblioteka@mail.ru"

Режим работы библиотеки: с 9.00-17.00, Отдел обслуживания с 9.00-18.00

Без перерыва, выходной – суббота, последний четверг месяца – санитарный день.

Информация об услугах представлена в Правилах пользования библиотекой государственного бюджетного учреждения культуры «Областная детская библиотека» и Уставе государственного бюджетного учреждения культуры «Областная детская библиотека».

Государственное бюджетное учреждение культуры «Библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» - предоставляет государственные услуги по библиотечно-библиографическому и культурно-досуговому обслуживанию незрячих и слабовидящих граждан всех возрастных категорий, сотрудников, работающих в системе Всероссийского общества слепых, специалистов различных ведомств, занимающимися вопросами социальной реабилитации и интеграции инвалидов по зрению.

Адрес библиотеки: г. Астрахань ул. Безжонова д.2

Тел.: (8512)35-42-95; astrakhanobs@yandex.ru"; сайт astrobs.ru

Режим работы библиотеки: с 9.00 – 17.00 без перерыва, выходной воскресенье.

Библиотеки функционируют в соответствии с:

- уставом библиотеки;
- свидетельством о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективным договором библиотеки;
- настоящими стандартами;
- правилами внутреннего трудового распорядка для работников библиотеки;
- правилами пользования библиотекой;
- положением об организации библиотечного обслуживания населения;
- положением о библиотеке;
- положением о платных услугах;
- штатным расписанием;
- должностными инструкциями;
- техническим паспортом библиотеки;
- инструкцией по охране труда и технике безопасности;
- инструкцией по пожарной безопасности;
- инструкцией по электробезопасности.

Перечень услуг, оказываемых государственными библиотеками, определяется в их уставах и правилах пользования библиотекой. Цены на платные услуги, устанавливаются библиотеками по согласованию с министерством культуры и туризма Астраханской области.

Государственные услуги по библиотечному обслуживанию населения предоставляются для всех граждан вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений и отношения к религии. Библиотека выступает в роли социального гаранта и обеспечивает доступ к информации, образованию и культуре.

Здание, в которой предоставляются бюджетные услуги, должно иметь

свободные подходы, специальное оборудование и приспособления: пандусы, держатели и уровневые переходы.

Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять возрастным особенностям детей.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (температура воздуха, запыленность, шум, вибрация).

Предметы библиотечной мебели (стеллажи, кафедры выдачи, стулья и т.д.) должны соответствовать требованиям долговечности, быть удобными и функциональными.

Технические средства библиотеки должны включать: компьютерную технику, средства копирования документов, аудио-, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации.

Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечить быстроту получения интересующей пользователя информации, а также возможность ее получения из различных источников.

Библиотечное обслуживание пользователей, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или физических недостатков, должно обеспечивать получение ими документов из фондов общедоступных библиотек через заочные или вне стационарные формы обслуживания.

На обслуживание одного пользователя библиотеки отводится не менее 15 минут; слепых и слабовидящих – 25 минут.

На оказание справочно-консультационной помощи отводится не менее 20 минут на одну услугу.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда производится на срок 15 дней, читателям в читальном зале - в течение дня.

Обслуживание населения производится шесть дней в неделю. Один из выходных дней должен быть обязательно рабочим. На проведение санитарного дня отводится один день в месяц.

В фонде библиотеки должны быть представлены документы на различных видах носителей (книги, периодические издания, аудио-видеодокументы, электронные документы, мультимедийные издания, базы данных, в том числе Интернет-ресурсы и т.д.); документы на специальных носителях информации: "говорящие книги", книги с рельефно-точечным шрифтом (шрифтом Брайля).

Библиотечный фонд обязан удовлетворять информационные потребности пользователей библиотеки.

В составе фонда должно содержаться до 40% наименований изданий за последние пять лет на различных носителях.

Объем фонда периодических изданий библиотеки определяется из расчета не менее 30 названий и периодических изданий на 1000 жителей.

Библиотека должна обеспечить достаточную полноту фонда справочных и библиографических изданий (не менее 10% к общему фонду).

Сроки хранения отдельных частей документального фонда библиотеки зависят от существующих потребностей и востребованности со стороны населения, а также от состояния документов, степени их устарелости и износа.

Библиотека обязана обеспечить целостность и нормальное физическое состояние документов, хранящихся в фонде, создать условия для хранения документного фонда в соответствии с установленными нормативами (размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима пожарной сигнализации и др.).

Не менее 50% персонала должны быть с высшим профессиональным образованием.

Специалисты, оказывающие государственную услугу, должны один раз в пять проходить аттестацию на присвоение квалификационной категории.

При предоставлении государственной услуги библиотечный, персонал руководствуется кодексом профессиональной этики российского библиотекаря.

Рабочие места сотрудников должны быть оборудованы и оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

5. Стандарт качества предоставления государственной услуги по проведению культурных мероприятий.

Данным стандартом определяются требования к качеству государственных услуг, оказываемых государственным бюджетным учреждением культуры «Астраханский областной научно - методический центр народной культуры» (далее - Центр).

Адрес Центра: г. Астрахань, ул. Б. Хмельницкого, 9, корп. 3,

e-mail: folc@folc.ru

телефоны: (8512) 49-29-96, 49-20-.62, 44-56-69, 52-08-21

Информация об услугах представлена на сайте Центра <http://www.folc.ru>, а также в уставе Центра.

Центр функционирует в соответствии с:

- уставом Центра;
- свидетельством о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективным договором Центра;
- настоящими стандартами;
- правилами внутреннего трудового распорядка для работников Центра;
- положением о платных услугах;

- штатным расписанием;
- должностными инструкциями;
- техническим и практическим паспортами библиотеки;
- инструкцией по охране труда и технике безопасности;
- инструкцией по пожарной безопасности;
- инструкцией по электробезопасности.

Перечень услуг, оказываемых Центром, определяется в уставе. Цены на платные услуги, устанавливаются Центром самостоятельно и утверждаются министерством культуры и туризма Астраханской области.

Государственная услуга по проведению культурных мероприятий предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений и отношении к религии.

Предоставление услуги должно обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, ценовой доступностью и возможностью посещения мероприятия всеми желающими.

При предоставлении государственной услуги по проведению культурных мероприятий в закрытом помещении учитывается, что здание должно иметь свободныеходы, должно включать: помещения для проведения репетиций, выступлений и хранения реквизита, инструментов; актовый зал.

В состав помещений в обязательном порядке должны входить:

- служебные помещения;
- санузел для посетителей, конфигурации должны учитывать специфику мероприятия отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям технической безопасности, быть защищенными от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, на селения, на качество предоставляемых услуг, должно быть оборудовано системами теплоснабжения и кондиционерами, обеспечивающими поддержание нормативного температурно-влажностного режима (18 +/- 2 град. С)

При предоставлении услуги вне помещений должно учитываться, что оборудованные сценические площадки должны иметь свободные подходы, быть защищенными от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения, на качество предоставляемых услуг, должны быть оснащены звуковым оборудованием из расчета мощности не менее 1500 Вт на 100 мест, активными мониторами из расчета мощности не менее 300 Вт на 100 мест, микшерским пультом из расчета не менее 12 групп на 100 мест, проигрывателями с различных носителей из расчета минимум 3 шт. на 100 мест, световыми приборами из расчета минимум 15 шт. на 50 мест, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов обеспечивающими безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Порядок предоставления услуг:

- проведение мероприятий межрайонного, областного межрегионального и межзонального уровня (фестивали, смотры, конкурсы, выставки, праздники в сфере народного творчества многонационального населения Области культурно-досуговой деятельности):

Порядок предоставления услуги	Продолжительность предоставления услуги	Наименование площадок
Изучение социокультурной ситуации, разработка положения, сценарного плана, рассылка информации, сбор заявок, проведение мероприятий, работа творческих мастерских и мастер-классов, анализ проведенного мероприятия	от 10 до 60 дней	концертные залы государственных учреждений культуры, сценические площадки города и области

- проведение выставок-ярмарок, выставок произведений изобразительного, декоративно-прикладного искусства и художественного творчества, других публичных представлений:

Порядок предоставления услуги	Продолжительность предоставления услуги	Наименование площадок
Изучение социокультурной ситуации, разработка положения, сценарного плана, рассылка информации, сбор заявок, проведение мероприятия	От 10 до 30 дней	выставочные залы Государственных учреждений культуры

Для предоставления государственной услуги штат учреждения должен быть укомплектован не менее чем на 90 %, не менее 95 % от общего числа специалистов учреждения должны иметь высшее или среднее специальное образование, переподготовка и повышение квалификации специалистов должна проводиться не

менее с одного раза в пять лет.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

6. Стандарт качества предоставления государственной услуги по предоставлению профессионального образования в сфере культуры и искусства.

Данным стандартом определяются требования к качеству государственных услуг оказываемых государственными бюджетными профессиональными образовательными учреждениями Астраханской области.

Государственная услуга по предоставлению профессионального образования в сфере культуры и искусства оказывается следующими государственными бюджетными профессиональными образовательными учреждениями Астраханской области.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Астраханской области «Астраханский колледж культуры и искусства»

Адрес училища: г. Астрахань, Кремль;

тел. 8(8512)39-02-27; 22-53-88

e-mail: ogoyspo.ayk5@mail.ru

Информация об услугах представлена в Уставе государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Астраханской области «Астраханский колледж культуры и искусства»

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Астраханской области «Астраханский музыкальный колледж им. М.П. Мусоргского».

Адрес училища: г. Астрахань, ул. Молодой Гвардии, 3

тел., факс 8 (8512) 39-10-61, 51-27-89, 51-37-34

e-mail astrmc@mail.ru

Информация об услугах представлена на сайте училища: <http://www.astrmc.com>, а также в Уставе государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Астраханской области «Астраханский музыкальный колледж им. М.П. Мусоргского»

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Астраханской области «Астраханское художественное училище (техникум) им. П.А. Власова»

Адрес училища: г. Астрахань, ул. Академика Королева д.27

тел.: 8(8512) 54-05-78 e-mail: astrart@mail.ru

Информация об услугах представлена в Уставе государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Астраханской области «Астраханское художественное училище им. П.А. Власова»
Образовательные Учреждения функционируют в соответствии с:

- уставом учреждения;
- свидетельством о постановке на учет юридического лица в налоговом органе

по месту нахождения на территории Российской Федерации;

- лицензии на право ведения образовательной деятельности по соответствующим специальностям;
- свидетельство о государственной аккредитации;
- правилами приема в образовательное учреждение;
- коллективным договором учреждения;
- настоящими стандартами;
- правилами внутреннего трудового распорядка для работников учреждения;
- положением о платных услугах;
- штатным расписанием;
- должностными инструкциями;
- инструкцией по охране труда и технике безопасности;
- инструкцией по пожарной безопасности;
- инструкцией по электробезопасности.

Перечень услуг, оказываемых государственными бюджетными профессиональными образовательными учреждениями Астраханской области, определяется в их уставах. Цены на платные услуги, устанавливаются учреждениями по согласованию с министерством культуры и туризма Астраханской области.

Государственная услуга предоставляется лицам, имеющим основное общее, среднее (полное) общее или начальное профессиональное образование, на конкурсной основе в соответствии с результатами вступительных испытаний независимо от их пола, материального положения, отношения к религии. Для получения услуги необходимо обратиться в учреждение с заявлением с приложением документов, указанных в правилах приема образовательного учреждения.

Количество учащихся на бюджетной основе должно быть не менее 80% от общего числа учащихся.

Государственная услуга предоставляется в специально предназначенном либо приспособленном здании(ях), помещении(ях), доступном(ых) для населения, состояние здания не является аварийным

У входа в образовательное учреждение размещается: - информация о виде и наименовании образовательного учреждения; информация о контактных телефонах; информация о сроках и условиях приема в образовательное учреждение

В помещениях образовательного учреждения в удобном для обозрения месте размещаются:

- информация о сроках, основных условиях приема в образовательное учреждение, времени приема специалистов образовательного учреждения по вопросам поступления, обучения;
- информация о дополнительных образовательных программах и дополнительных образовательных услугах (для платных - с указанием цен);

В средствах массовой информации не реже чем 1 раз в год размещается

информация:

- о виде и наименовании образовательного учреждения;
- об адресе и контактных телефонах;
- о сроках и условиях приема в образовательное учреждение;
- о дополнительных образовательных услугах, оказываемых образовательным учреждением.

Для предоставления государственной услуги здание учреждения должно иметь: учебные помещения (учебные кабинеты, кабинеты для практических занятий, лаборатории); библиотека; помещение для питания обучающихся (буфет, столовая);- медицинский пункт; гардероб для верхней одежды обучающихся; санузел.

Здание должно быть оснащено системами теплоснабжения кондиционирования, обеспечивающими температурный режим: в учебных помещениях, библиотеке 18-20 град. С; в помещениях для занятия физкультурой и спортом 15 - 17 град. С; в медицинском пункте 21-23 град. С.

Получатели услуги обеспечиваются исправной мебелью, в процессе обучения используются стационарные и мобильные средства обучения.

Для предоставления услуги в учреждении должно быть организовано не менее 11 рабочих мест, оборудованных персональными компьютерами, из них не менее 1 имеет доступ к сети Интернет. Количество обучающихся на одно оборудованное компьютером рабочее место не превышает 22 человек. В кабинетах иностранных языков должны иметься лингафонные установки.

Организация образовательного процесса должна предусматривать:

- продолжительность всех видов аудиторных занятий не более 45 минут;
- максимальный объем учебной нагрузки обучающегося, не превышающий 54 часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной учебной работы;
- максимальный объем аудиторной учебной нагрузки обучающегося, не превышающий 36 часов в неделю;
- при очно-заочной (вечерней) форме обучения объем аудиторных занятий, не превышающий 16 часов в неделю;
- при заочной форме обучения обеспечение обучающимся возможности занятий с преподавателем в объеме не менее 160 часов в течение учебного года;
- установление численности обучающихся в учебной группе при финансировании подготовки за счет бюджетных средств по очной форме обучения: малые группы 6-8 человек, средние - не более 15 человек, группы по общеобразовательным специальностям в размере 25 - 30 человек, по очно заочной (вечерней) и за очной формам - 15 - 20 человек;
- количество экзаменов в процессе промежуточной аттестации обучающихся по всем формам обучения, не превышающее 8 в учебном году, а количество зачетов - 10;

- объем практической подготовки обучающегося, составляющий не менее 50 процентов от общего объема времени, отведенного на теоретическое обучение и практику;
- обеспеченность обучающихся учебной литературой, необходимой для реализации основных профессиональных образовательных программ, в соответствии с нормативом - 0,5 экземпляра на одного обучающегося;
- увеличение срока освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности по очно-заочной (вечерней) и заочной формам обучения на базе среднего (полного) общего образования - на 1 год, на базе основного общего образования - на 2 года;
- время для консультаций по очной форме обучения не менее 100 часов на учебную группу на каждый учебный год;
- наличие общей площади учебных помещений на одного обучающегося не менее 8 кв. метров;
- наличие обязательного набора помещений: учебные кабинеты, кабинеты для практических занятий, лаборатории, спортивный зал, столовая (буфет), медицинский кабинет, санитарно-гигиенические помещения;
- обеспечение обучающихся обязательной минимальной стипендией в месяц в соответствии с областным законодательством, а также выплату им академической и социальной стипендий в соответствии с положением об академических и социальных стипендиях для учащихся и студентов областных государственных образовательных учреждений начального и среднего профессионального образования;
- общий объем каникулярного времени в учебном году не менее 8 недель, в том числе не менее 2 недель в зимний период.

В образовательном учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован преподавателями, имеющими необходимую профессионально педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную документами об образовании.

Не менее 90% преподавателей имеют высшее либо среднее профессиональное образование.

Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации педагогических работников образовательного учреждения.

7. Стандарт качества предоставления государственной услуги по музейному обслуживанию населения

Данным стандартам определяются требования к качеству государственных услуг, оказываемых государственными музеями Астраханской области.

Государственная услуга по музейному обслуживанию населения предоставляется следующими государственными музеями:

Государственное бюджетное учреждение культуры «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина»

Адрес музея: г. Астрахань, ул. ул. Свердлова, 81

Режим работы: ежедневно с 10.00 до 17.00

Выходной - понедельник

Тел.8(8512) 51-11-21

e-mail dogadinka@yandex.ru

Информация об услугах представлена на сайте музея <http://www.agkg.narod.ru>, а также в Уставе государственного бюджетного учреждения культуры «Астраханская государственная картинная галерея им. П.М. Догадина».

Государственное бюджетное учреждение культуры «Астраханский государственный объединенный историко-архитектурный музей-заповедник»

адрес музея: г. Астрахань, ул., ул. Советская, 15.

тел., факс 8(8512) 51-18-22

e-mail astmuseu@yandex.ru

Режим работы: ежедневно с 10.00 до 17.00

Информация об услугах представлена в Уставе государственного бюджетного учреждения культуры «Астраханский государственный объединенный историко-архитектурный музей-заповедник»

Музеи функционирует в соответствии с:

- уставом музея;
- свидетельством о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективным договором музея;
- настоящими стандартами;
- правилами внутреннего трудового распорядка для работников музея;
- положением о платных услугах;
- штатным расписанием;
- должностными инструкциями;
- инструкции по учету и хранению музейных ценностей;
- инструкцией по охране труда и технике безопасности;
- инструкцией по пожарной безопасности;
- инструкцией по электробезопасности.

Перечень услуг, оказываемых государственными музеями, определяется в их уставах. Цены на платные услуги, устанавливаются музеями по согласованию с министерством культуры и туризма Астраханской области.

Государственная услуга по предоставлению музейного обслуживания населения предоставляется для всех граждан вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений и отношения к религии.

Лицам, не достигшим восемнадцати лет, предоставляется право на

бесплатное посещение музеев один раз в месяц.

Обслуживание населения производится шесть дней в неделю. На проведение санитарного дня отводится один день в месяц.

В год государственная услуга должна предоставляться не менее, чем 30 000 посетителей.

По размерам и состоянию помещения, в которых предоставляется услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил (температурный режим не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха - 55 процентов), противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (температура воздуха, запыленность, шум, вибрация).

Здание, в котором предоставляется услуга, должно быть оснащено средствами телекоммуникационной связи.

При размещении должны учитываться следующее:

- свободные подходы к зданию;
- пандусы при входе - выходе, держатели для инвалидов
- наличие вывески;
- система уличных указателей.

Услуга предоставляется в здании, обеспеченном санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, туалетная комната, санузел), укомплектованном необходимой мебелью, оборудованием, техническими средствами.

Предоставление государственной услуги по предоставлению музейного обслуживания населения может быть в следующих формах: индивидуальные и экскурсионные посещения, лекции, массовые мероприятия, информационно-справочные и другие виды обслуживания, связанные с сохранением народных традиций, духовной и материальной культуры. Количество выставок в месяц не должно быть менее 20.

Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 45 минут, количество экскурсантов в группе должно составлять не менее 7 человек.

На информационно - справочное обслуживание населения отводится не более 30 минут (на обслуживание одного запроса).

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами, устанавливаемыми действующим законодательством. Доля вновь поступивших экспонатов от общего объема фонда хранения не должна быть менее 0,05 %

Создаваемые экспозиции должны регулярно обновляться, с использованием ранее не выставлявшихся и новых предметов. Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом

С целью открытости в обмене интеллектуальной информацией порядок и условия доступа к предметам для изучения собрания музеев должны доводиться до сведения граждан.

Издаваемые музеями каталоги собраний, альбомы, репродукции должны удовлетворять эстетические и информационные запросы пользователей. Издательская продукция должна быть представлена в широком ассортименте буклетов, альбомов, монографий, а также приносить дополнительный доход учреждениям для реализации основной деятельности.

Размещение предметов и доступ посетителей должны быть организованы с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно. Определяющим является достаточные объемы площадей основных помещений.

Музеи должны проводить работы по реставрации культурных ценностей, находящихся в собственных фондах, что должно способствовать их дальнейшему сохранению по и возможности публичной демонстрации.

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние музейных предметов и музейных коллекций, производство реставрационных работ, нахождение музейного предмета в хранилище музея, малые площади экспозиционных помещений.

Предметы музейной мебели (стеллажи, стулья и т.д.) должны соответствовать требованиям долговечности, быть удобными и функциональными.

Технические средства музея должны включать: компьютерную технику, аудио-, видеотехнику средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства.

Рабочие места, оборудованные техническими средствами, как в производственных целях, так и в целях обслуживания пользователей, должны размещаться в специальных приспособленных помещениях, имеющих выходы к энергосети и обеспечиваться защитными средствами их использования.

Музейное оборудование должно использоваться строго по назначению и содержаться в технически исправном состоянии.

Нормативная потребность в штатных работниках должна определяться, исходя из задач и статуса музея и необходимости обеспечения основных видов деятельности.

Навыки и знания персонала музеев должны соответствовать современным требованиям.

Каждый специалист музея, осуществляющий предоставление услуги, один раз в пять лет должен проходить аттестацию на присвоение квалификационной категории.

Для предоставления услуги в штате музея должны быть специалисты, обладающие специальными знаниями, необходимыми для выполнения различных функциональных обязанностей: программист, оператор, техник, инженер.

8. Стандарт качества предоставления государственной услуги по созданию и показу спектаклей и концертных программ

Данным стандартом определяются требования к качеству государственных услуг, оказываемых театральными и концертными учреждениями Астраханской области.

Государственная услуга по созданию и показу спектаклей и концертных программ осуществляется следующими театрами и концертными организациями:

Автономное учреждение культуры Астраханской области «Астраханский государственный театр Оперы и Балета»

Адрес: г. Астрахань, ул. М. Максаковой, 2

Тел.: 8 (8512) 51-56-64, 8 (8512) 51-50-61

Электронный адрес: info@astoperahouse.ru

Информация об услугах представлена в Уставе автономного учреждения культуры Астраханской области «Астраханский государственный театр Оперы и Балета»

Автономное учреждение культуры Астраханской области «Астраханский государственный театр кукол».

Адрес: г. Астрахань, ул. Фиолетова, 12

Тел.: 8 (8512) 52-40-25

Электронный адрес: kukol_t@mail.ru

Информация об услугах представлена в Уставе автономного учреждения культуры Астраханской области «Астраханский государственный театр кукол»

Автономное учреждение культуры Астраханской области «Астраханский драматический театр».

Адрес: г. Астрахань, ул. Советская, 22

Тел.: 8 (8512) 52-28-93

Электронный адрес: dramteatrr@mail.ru

Информация об услугах представлена в Уставе автономного учреждения культуры Астраханской области «Астраханский драматический театр»

Государственное автономное учреждение культуры Астраханской области «Театр юного зрителя».

Адрес: г. Астрахань, ул. М. Джалиля, 4

Тел. 8(8512) 51-41-25

Электронный адрес: astrtuz@mail.ru

Информация об услугах представлена в Уставе государственного автономного учреждения культуры Астраханской области «Театр юного зрителя»

Автономное учреждение культуры Астраханской области «Астраханская государственная филармония».

Адрес: г. Астрахань, ул. Молодой Гвардии, 3

Тел. 8(8512)51-69-55, 8(8512) 51-26-34

Электронный адрес: filarm1@mail.ru

Информация об услугах представлена в Уставе автономного учреждения культуры Астраханской области «Астраханская государственная филармония».

Государственное автономное учреждение культуры Астраханской области

«Дирекция по реализации фестивальных, конкурсных и культурно-массовых программ»

Адрес: г. Астрахань, ул. Красная Набережная, д.9/ ул. Куйбышева, д.2

Тел/факс: 8(8512) 44-69-59

Электронный адрес: direktfest@mail.ru

Информация об услугах представлена в Уставе государственного автономного учреждения культуры Астраханской области «Дирекция по реализации фестивальных, конкурсных и культурно-массовых программ»

Государственное автономное учреждение культуры Астраханской области «Астраханский государственный ансамбль песни и танца»

Адрес: г. Астрахань, ул. Максаковой, 2

тел./факс: 8 (8512) 21-07-45

Электронный адрес: art-astr@yandex.ru

Информация об услугах представлена в Уставе государственного автономного учреждения культуры Астраханской области «Астраханский государственный ансамбль песни и танца»

Государственное бюджетное учреждение культуры Астраханской области "Государственный фольклорный центр "Астраханская песня"

Адрес: г. Астрахань, ул. Кирова 1 а (4 этаж)

тел.: 8(8512) 44 65 03,

8(8512) 44 56 13

Электронный адрес: astrasong@mail.ru

Информация об услугах представлена в Уставе государственного бюджетного учреждения культуры "Государственный фольклорный центр "Астраханская песня".

Государственное автономное учреждение культуры Астраханской области «Региональный культурный центр им. Курмангазы»

Адрес: Астраханская область, Володарский район, с. Алтынжар,

ул. В. Джумамухамбетова, 1

Телефон: (885142) 5-57-45,

(885142) 5-57-44,

(885142) 5-53-70

Информация об услугах представлена в Уставе государственного автономного учреждения культуры «Региональный культурный центр им. Курмангазы».

Театры и концертные организации функционируют в соответствии с:

- уставом
- свидетельством о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективным договором;
- настоящими стандартами;
- правилами внутреннего трудового распорядка для работников;

- положением о платных услугах;
- штатным расписанием;
- должностными инструкциями;
- инструкцией по охране труда и технике безопасности;
- инструкцией по пожарной безопасности;
- инструкцией по электробезопасности.

Перечень услуг, оказываемых театрами и филармонией, определяется в их уставах. Цены на платные услуги, устанавливаются учреждениями по согласованию с министерством культуры и туризма Астраханской области.

Государственная услуга по созданию и показу спектаклей и концертных программ предоставляется для всех граждан вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений и отношения к религии.

Репертуар театральных и концертных учреждений должен соответствовать специфике и жанровой направленности учреждений. Для обновления репертуара предусматривается среднее количество новых театральных постановок – не менее трех в год, новых концертных программ – не менее десяти в год.

Предоставление услуг театрами и филармонией может производиться в любой день недели, мероприятия не могут начинаться ранее 8.00 и оканчиваться позже 23.00.

Длительность мероприятий определяется учреждением самостоятельно в соответствии с программой. Продолжительные мероприятия должны быть разделены на части, длительность каждой из которых - не более полутора часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

Население должно быть заранее оповещено о предстоящем мероприятии. Театральные и концертные учреждения в средствах массовой информации и на рекламных щитах предоставляют необходимую и достоверную информацию о перечне оказываемых услуг и формах их представления. Информирование населения должно начинаться не позднее 10 календарных дней до проведения мероприятия. Театральные и концертные учреждения не позднее 7 календарных дней до проведения мероприятия должны приступить к организованной продаже билетов в кассах учреждения, через представителей, иными способами.

Кассы должны осуществлять работу ежедневно, со дня начала продажи билетов до даты проведения мероприятия. Время работы касс устанавливается учреждениями самостоятельно.

Ежедневный режим работы персонала устанавливается учреждениями самостоятельно в соответствии с потребностью в проведении конкретных работ

Время работы сотрудников учреждений - до 40 часов в неделю. На проведение санитарного дня отводится один день в месяц.

По размерам и состоянию помещения, в которых предоставляется услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил (температурный режим не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха -

55 процентов), противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (температура воздуха, запыленность, шум, вибрация).

Минимальная допустимая вместимость зрительного зала - 200 человек.

Здания театральных, концертных учреждений должны быть оснащены средствами телекоммуникационной связи.

При размещении зданий должно учитываться следующее:

- свободные подходы;
- пандусы при входе - выходе, держатели для инвалидов
- наличие вывески;
- система уличных указателей.

Предметы мебели в театральных и концертных учреждениях должны соответствовать требованиям долговечности, быть удобными и функциональными.

Технические средства учреждений должны включать: компьютерную технику, средства копирования, тиражирования документов, аудио-, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства.

Нормативная потребность в штатных работниках должна определяться, исходя из задач и статуса учреждения и необходимости обеспечения основных видов деятельности.

Не менее 50% персонала должны быть с высшим профессиональным образованием.

Сотрудники театральных и концертных учреждений, оказывающие услугу, должны обладать знаниями и навыками, необходимыми для предоставления услуги, не реже одного раза в пять лет проходить повышения профессионального уровня.

9. Стандарт качества предоставления государственных услуг по кино-видео обслуживанию населения

Данным стандартом определяются требования к качеству государственных услуг, оказываемых автономным учреждением культуры Астраханской области «Астракино».

адрес: г. Астрахань, ул. Боевая, 66

тел. (8512) 30-49-79

Режим работы: понедельник-пятница с 09.00 до 18.00, выходные: суббота и воскресенье.

Кинотеатр «Иллюзион»: ул. Ахматовская, 9, часы работы с 09.00 до 23.00, без выходных дней.

Электронный адрес: kinoprokat@list.ru; astrakino@mail.ru

Информацию об услугах можно получить по телефонам:

30-49-79, 30-49-82, 30-49-81; 39-23-47; 39-26-34, а также в Уставе

автономного учреждения культуры Астраханской области «Астракино».

Автономное учреждение культуры Астраханской области «Астракино» функционирует в соответствии с:

- уставом;
- свидетельстве о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективным договором;
- настоящими стандартами;
- правилами внутреннего трудового распорядка для работников;
- штатным расписанием;
- должностными инструкциями;
- инструкцией по охране труда и технике безопасности;
- инструкцией по пожарной безопасности;
- инструкцией по электробезопасности

Перечень услуг, оказываемых автономным учреждением культуры Астраханской области «Астракино», определяется в уставе. Цены на платные услуги, устанавливаются учреждением по согласованию с министерством культуры и туризма Астраханской области.

Репертуар учреждения должен обновляться ежегодно от 5 до 10 копий в год, в том числе детских – не менее 50%.

Предоставление услуг учреждением может производиться в любой день недели, мероприятия не могут начинаться ранее 09.00 и оканчиваться 23.00.

Население заранее оповещается о предоставлении услуги в средствах массовой информации, информация должна быть размещена на рекламных щитах, предоставлять необходимую и достоверную информацию о перечне оказываемых услуг и формах их представления.

Учреждение, предоставляющее услугу в начале каждого месяца размещает в средствах массовой информации информацию о планируемых мероприятиях, данная информация еженедельно должна уточняться.

Кассы должны осуществлять работу ежедневно. Время работы касс устанавливается с 09.30 до 21.30.

Продажа билетов на текущий сеанс должна начинаться не позднее чем 30 минут до начала сеанса.

Учреждением, оказывающее услугу, обязано предоставлять юридическим лицам возможность заказа билетов для коллективного просмотра киноvideофильмов.

Объявленный в программе киноvideофильм должен быть показан независимо от количества присутствующих на сеансе зрителей.

Услуга может предоставляться путем организации проведения кинофестивалей, тематических показов, декад и недель фильмов к государственным, историческим и праздничным датам.

По размерам и состоянию помещения, в которых предоставляется услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил,

противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (температура воздуха, запыленность, шум, вибрация.)

Здание учреждения должны быть оснащены средствами телекоммуникационной связи.

При размещении учреждения должны учитываться следующее:

- свободные проходы;
- наличие вывески;
- система уличных показателей.

Технические средства учреждения должны включать: компьютерную и оргтехнику, аудио-видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства.

Не менее 50% персонала должно иметь специальное образование.

Сотрудники, осуществляющие предоставление услуги, должны обладать знаниями и навыками, необходимыми для осуществления своей профессиональной деятельности.

10. Стандарт качества предоставления государственной услуги по повышению квалификации работников учреждений культуры и искусства, образовательных учреждений в сфере культуры

Данным стандартом определяются требования к качеству государственных услуг, оказываемых государственным бюджетным учреждением культуры «Учебно-методический центр».

Адрес учреждения: г. Астрахань, ул. Маркина д. 46

Режим работы: понедельник - пятница с 8.30-17.30

Тел. 8(8512)30-67-74, astrumc@mail.ru

Информация об услугах представлена на Уставе государственного бюджетного учреждения культуры «Учебно-методический центр».

Учреждение функционирует в соответствии с:

- уставом;
- свидетельством о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- программой курсов повышения квалификации;
- коллективным договором;
- настоящими стандартами;
- правилами внутреннего трудового распорядка для работников;
- штатным расписанием;
- должностными инструкциями;
- инструкцией по охране труда и технике безопасности;
- инструкцией по пожарной безопасности;
- инструкцией по электробезопасности.

Перечень услуг, оказываемых учреждением, определяется в уставе. Цены на платные услуги, устанавливаются учреждениями по согласованию с министерством культуры и туризма Астраханской области.

Получателями услуги являются работники учреждений культуры и образования сферы культуры и искусства, (ежегодный охват не менее 10 % специалистов учреждений сферы культуры и искусства).

Учреждение обеспечивает предоставление услуги в форме курсов и семинаров, по итогам курсов выдается справка о посещении.

Услуги предоставляются ежемесячно в течение года за исключением июля и августа. Очередность предоставления услуг определяется планом мероприятий на год.

О предоставлении услуги учреждение должно предоставлять своевременную информацию.

Учреждение проводит не менее 3-4 курсов в год и не менее 15 семинаров.

Продолжительность курсов устанавливается не менее 72 часов, курсы могут проводиться в два заезда, продолжительность семинаров до 72 часов.

Продолжительность занятия в день устанавливается не более 8 часов, продолжительность лекций не более 3 астрономических часов, между лекциями предоставляется перерыв не менее 1 часа.

По размерам и состоянию помещения, в которых предоставляется услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил (температурный режим не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха - 55 процентов), противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (температура воздуха, запыленность, шум, вибрация).

Помещения должны быть оснащены средствами телекоммуникационной связи.

При размещении учреждения должны обеспечиваться транспортная и пешеходная доступность.

Предметы мебели учреждения должны соответствовать требованиям долговечности, быть удобными и функциональными.

Технические средства учреждения должны включать: компьютерную технику, средства копирования, тиражирования документов, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации.

К предоставлению услуг должны привлекаться преподаватели высшей категории, в том числе имеющие почетные звания и ученую степень.

Услуги должны предоставляться в соответствии с психолого-педагогическими требованиями: максимально вежливо, внимательно, терпеливо, с учетом индивидуальных особенностей характера преподавателей и слушателей.

Приложение 1
к распоряжению
министерства культуры
и туризма
Астраханской области
от 16.01.2015 № 3-р

Перечень основных требований к работе государственных учреждений, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области критериев и предельно допустимые (критические) значения критериев, в соответствии с которыми проводится мониторинг соответствия фактически предоставляемых государственных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы

1. Основные требования к работе государственных учреждений, оказывающих услуги по библиотечному обслуживанию населения, критериев и предельно допустимые (критические) значения критериев, в соответствии с которыми проводится мониторинг соответствия фактически предоставляемых государственных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы

Основные требования к работе государственных учреждений	Критерии	Предельно допустимые (критические) значения критериев
Обеспечение обновляемости фонда	Процент изданий на различных носителях за последние 5 лет от общего состава фонда	50%
Востребованность библиотечных документов	Показатель обращаемости фонда	1,0
Обеспечение своевременности оказания услуги	Количество времени на обслуживание одного пользователя	Обслуживание 1 пользователя - 15 мин, слепых и слабовидящих - 25 минут. Справочно-консультационная помощь - 20 мин.
Вежливое и корректное обслуживание пользователей	Количество жалоб пользователей	0

2. Основные требования к работе государственных учреждений, оказывающих - услуги по проведению культурных мероприятий, критериев и предельно допустимые (критические) значения критериев, в соответствии с которыми проводится мониторинг соответствия фактически предоставляемых

государственных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы

Основные требования к работе государственных учреждений	Критерии	Предельно допустимые (критические) значения критериев
Обеспечение профессионального обслуживания пользователей	Количество работников учреждения, имеющих высшее или среднее профессиональное образование	95%
	Количество аттестованных работников учреждения	100%
Обеспечение своевременности предоставления услуги	Продолжительность предоставления услуги	60 дней – для мероприятий межрайонного, областного, межрегионального уровня, 30 дней - для проведения выставок
Вежливое и корректное обслуживание пользователей	Количество жалоб пользователей	0
Востребованность государственной услуги	% положительных отзывов об оказанной услуге от общего числа опрошенных	50%
Доступность государственной услуги	% охвата населения культурной услугой	10%

3. Основные требования к работе государственных учреждений, оказывающих услуги по предоставлению профессионального образования в сфере культуры и искусства, критериев и предельно допустимые (критические) значения критериев, в соответствии с которыми проводится мониторинг соответствия фактически предоставляемых государственных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы.

Основные требования к работе государственных учреждений	Критерии	Предельно допустимые (критические) значения критериев

Обеспечение доступности услуги	Количество обучаемых на бюджетной основе от общего числа учащихся	80%
Обеспечение профессионального обслуживания пользователей	Количество работников учреждения, имеющих высшее или среднее профессиональное образование	90%
	Количество преподавателей, имеющих необходимую профессионально-педагогическую квалификацию	100%
Вежливое и корректное обслуживание пользователей	Количество жалоб пользователей	0
Предоставление образования, обеспечивающего конкурентоспособность при трудоустройстве и поступлении в ВУЗы по специальности	Количество трудоустроенных выпускников и поступивших в ВУЗы по специальности	50%

4. Основные требования к работе государственных учреждений, оказывающих услуги по музейному обслуживанию населения, критериев и предельно допустимые (критические) значения критериев, в соответствии с которыми проводится мониторинг соответствия фактически предоставляемых государственных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы

Основные требования к работе государственных учреждений	Критерии	Предельно допустимые (критические) значения критериев
Обеспечение обновляемости музейного фонда	Доля вновь поступивших экспонатов от общего объема хранения	0,05%
Обеспечение доступности услуги	Количество посетителей на 1000 жителей области	не менее 30
	Количество выставочных проектов	20 в месяц
	Доля льготных категорий населения составляет от общего объема посетителей	10%

	музея	
Вежливое и корректное обслуживание пользователей	Количество жалоб пользователей	0

5. Основные требования к работе государственных учреждений, оказывающих услуги по созданию и показу спектаклей и концертных программ, критериев и предельно допустимые (критические) значения критериев, в соответствии с которыми проводится мониторинг соответствия фактически предоставляемых государственных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы

Основные требования к работе государственных учреждений	Критерии	Предельно допустимые (критические) значения критериев
Обеспечение обновляемости репертуара	Количество новых театральных постановок	3 в год
	Количество новых концертных программ	10 в год
Обеспечение доступности услуги	Количество дней продажи билетов до начала мероприятия	7
	Количество дней информирования о начале мероприятия	10
	Количество мест зрительного зала	200
Вежливое и корректное обслуживание пользователей	Количество жалоб пользователей	0
Востребованность услуги	% положительных отзывов об оказанной услуге от общего числа опрошенных	50%

6. Основные требования к работе государственных учреждений, оказывающих услуги по кино-, видеообслуживанию населения, критериев и предельно допустимые (критические) значения критериев, в соответствии с которыми проводится мониторинг соответствия фактически предоставляемых

государственных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы

Основные требования к работе государственных учреждений	Критерии	Предельно допустимые (критические) значения критериев
Обеспечение доступности услуги	Охват населения области услугой	15%, в том числе 50% детей
	Время продажи билетов до начала мероприятия	30 мин до начала сеанса
	Количество тематических показов в год	10
Обеспечение обновляемости репертуара	Количество новых фильмокопий	5
Вежливое и корректное обслуживание пользователей	Количество жалоб пользователей	0

7. Основные требования к работе государственных учреждений, оказывающих услуги по повышению квалификации работников учреждений культуры, искусства, образовательных учреждений в сфере культуры, критериев и предельно допустимые (критические) значения критериев, в соответствии с которыми проводится мониторинг соответствия фактически предоставляемых государственных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы

Основные требования к работе государственных учреждений	Критерии	Предельно допустимые (критические) значения критериев
Обеспечение доступности услуги	Процент охвата специалистов учреждений сферы культуры и искусства	10%
	Количество курсов в год	3-4
	Количество семинаров	15
Обеспечение профессионального обслуживания пользователей	Количество работников учреждения, имеющих высшее профессиональное образование	90%

Приложение 2
к распоряжению
министерства культуры
и туризма
Астраханской области
от 16.01.2015 № 3-р

Формы отчета государственных учреждений, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области о выполнении установленных стандартов качества предоставления государственных услуг

1. Форма отчета государственных учреждений о выполнении установленных стандартов качества предоставления государственных услуг по библиотечному обслуживанию населения

Форма 1

_____ (наименование учреждения)

Показатели	Значение показателя
Количество единиц библиотечного фонда	
Количество изданий на различных носителях за последние 5 лет	
Показатель обращаемости фонда	
Количество времени на обслуживание одного пользователя	
Количество жалоб пользователей	

2. Форма отчета государственных учреждений о выполнении установленных стандартов качества предоставления государственных услуг по проведению культурных мероприятий

Форма 2

_____ (наименование учреждения)

Показатели	Значение показателя
Общее количество работников учреждения	
Количество работников учреждения, имеющих высшее или среднее профессиональное образование	
Количество аттестованных работников учреждения	

Количество жалоб пользователей	
Количество опрошенных, участвующих в культурном мероприятии	
Количество положительных отзывов	
Количество посетивших культурное мероприятие	
% охвата населения культурной услугой	

Форма 2а

(наименование учреждения)

Наименование проведенного мероприятия	Количество дней на подготовку и проведение

3. Основные требования к работе государственных учреждений, оказывающих услуги предоставления профессионального образования в сфере культуры и искусства, критериев и предельно допустимые (критические) значения критериев, в соответствии с которыми проводится мониторинг соответствия фактически предоставляемых государственных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы.

Форма 3

(наименование учреждения)

Критерии	Предельно допустимые (критические) значения критериев
Общее количество учащихся	
Количество обучаемых на бюджетной основе	
Общее количество работников	
Количество работников учреждения, имеющих высшее и среднее профессиональное образование	
Количество преподавателей	
Количество преподавателей, имеющих соответствующую профессионально-педагогическую квалификацию	
Количество жалоб пользователей	

Количество выпускников	
Количество трудоустроившихся выпускников по специальности	
Количество выпускников поступивших в ВУЗы по специальности	

4. Основные требования к работе государственных учреждений, оказывающих услуги по музейному обслуживанию населения, критериев и предельно допустимые (критические) значения критериев, в соответствии с которыми проводится мониторинг соответствия фактически предоставляемых государственных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы

Форма 4

_____ (наименование учреждения)

Показатель	Значение показателя
Количество единиц хранения	
Количество поступивших экспонатов	
Количество посетителей	
Количество выставок	
Количество льготных посетителей	
Количество жалоб пользователей	

5. Основные требования к работе государственных учреждений, оказывающих услуги по созданию и показу спектаклей и концертных программ, критериев и предельно допустимые (критические) значения критериев, в соответствии с которыми проводится мониторинг соответствия фактически предоставляемых государственных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы.

Форма 5

_____ (наименование учреждения)

Показатель	Значение показателя
Количество новых театральных постановок	
Количество новых концертных программ	
Количество дней продажи билетов до начала мероприятия	
Количество дней информирования о начале мероприятия	
Количество мест зрительного зала	

Количество жалоб пользователей	
Количество опрошенных о качестве услуги	
Количество положительных отзывов	

6. Основные требования к работе государственных учреждений, оказывающих услуги по кино-, видеообслуживанию населения, критериев и предельно допустимые (критические) значения критериев, в соответствии с которыми проводится мониторинг соответствия фактически предоставляемых государственных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы

Форма 6

_____ (наименование учреждения)

Показатель	Значение показателя
Количество зрителей, посетивших киносеансы	
Количество детей, посетивших киносеансы	
Время продажи билетов до начала мероприятия	
Количество тематических показов	
Количество новых фильмокопий	
Количество жалоб пользователей	

7. Основные требования к работе государственных учреждений, оказывающих услуги по повышению квалификации работников учреждений культуры, искусства, образовательных учреждений в сфере культуры, критериев и предельно допустимые (критические) значения критериев, в соответствии с которыми проводится мониторинг соответствия фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы

Форма 7

_____ (наименование учреждения)

Показатель	Значение показателя
Количество обученных специалистов учреждений сферы культуры и искусства	
Количество курсов	
Количество семинаров	
Общее количество преподавателей	
Количество преподавателей, имеющих	

высшее профессиональное образование	
Количество преподавателей, имеющих почетные звания, ученую степень	
Количество жалоб пользователей	

(наименование учреждения)

Показатель	Значение показателя
Количество обучающихся по программам подготовки кадров высшей квалификации	
Количество обучающихся по программам подготовки кадров	
Количество обучающихся по программам подготовки кадров	
Количество обучающихся по программам подготовки кадров	
Количество обучающихся по программам подготовки кадров	

(наименование учреждения)

Показатель	Значение показателя
Количество обучающихся по программам подготовки кадров высшей квалификации	
Количество обучающихся по программам подготовки кадров	
Количество обучающихся по программам подготовки кадров	
Количество обучающихся по программам подготовки кадров	
Количество обучающихся по программам подготовки кадров	

Приложение 3
к распоряжению
министерства культуры
и туризма
Астраханской области
от 18.01.15 № 3-р

Порядок мониторинга оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области установленным стандартам

1. Мониторинг оценки выполнения государственными учреждениями требуемых результатов деятельности (далее - мониторинг) основан на оценке соответствия фактических результатов установленному стандарту качества оказания государственных услуг, утвержденным министерством культуры и туризма Астраханской области и основным требованиям к результатам работы, критериям и предельно-допустимым (критическим) значениям критериев в соответствии с приложением № 2 к настоящему распоряжению.

2. Проведение мониторинга является обязательным и осуществляется министерством культуры и туризма Астраханской области и государственными учреждениями, находящимися в ведении министерства.

3. Объектами мониторинга являются государственные услуги, предоставляемые государственными учреждениями в сфере культуры.

4. Целями проведения мониторинга являются:

- выявление степени удовлетворения населения Астраханской области (далее также - население) качеством предоставляемых государственных услуг и выявление мнения населения о планируемых к реализации мероприятиях (предложениях), влияющих на качество государственных услуг;
- оценка деятельности государственных учреждений, предоставляющих государственные услуги, финансируемых из областного бюджета;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых государственных услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

Результаты оценки качества государственных услуг учитываются министерством культуры и туризма Астраханской области при распределении бюджетных ассигнований по подведомственным получателям бюджетных средств при планировании бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

5. Основными задачами мониторинга являются:

- подтверждение соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам;

- создание системы экономического мониторинга и контроль деятельности учреждений, предоставляющих государственные услуги;
- формирование информационной базы о качестве фактически предоставляемых государственных услуг в целях оптимизации государственных расходов;
- составление Прогноза развития (возможных перспектив развития) системы оказания государственных услуг, соответствующих установленным стандартам качества.

6. Мониторинг качества государственной услуги производится по следующим параметрам:

- условия обслуживания (удобство, вежливость, время предоставления государственной услуги и т.п.);
- соблюдение нормативов потребления материально-технических ресурсов при предоставлении государственных услуг (наличие необходимого оборудования, нормы расходных материалов и т.п.);
- соблюдение санитарно-гигиенических норм;
- полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления государственных услуг;
- квалификационные требования к персоналу, оказывающему государственную услугу;
- иные требования, предусмотренные стандартами качества государственных услуг.

Если хотя бы один из параметров государственной услуги не выполнен, считается, что услуга не соответствует стандарту качества.

7. Оценка качества государственных услуг проводится с использованием следующих основных методов:

- опрос (анкетирование) населения Астраханской области о качестве предоставляемых государственных услуг (далее также – опрос населения);
- проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг;
- рассмотрение обращений граждан, которые могут поступать в следующих формах:
 - в устной форме - например, звонки по "горячей линии", а также в ходе приема граждан должностными лицами;
 - в письменной форме – переданные в отраслевой орган непосредственно или с использованием любой формы связи (по почте, по факсу и др.);
 - в электронной форме – переданные через информационные системы общего пользования на электронный адрес отраслевого органа;
 - в форме заявлений, жалоб и предложений.

В качестве дополнительных источников информации может использоваться

ведомственная статистика и отчетность, данные сети Интернет, средств массовой информации.

8. Выявленное в результате опроса населения мнение о качестве предоставляемых государственных услуг учитывается отраслевыми органами при оценке деятельности учреждения, предоставляющего государственные услуги.

9. Обобщение информации о качестве государственных услуг проводится государственным учреждением ежеквартально в срок до 5 числа месяца следующего за отчетным нарастающим итогом.

10. Мониторинг ведется по каждому виду профильных услуг. Мониторинг используются для осуществления:

- ранжирования (учета в зависимости от уровня выполнения требований) организаций, предоставляющих государственные услуги;
- принятия мер воздействия на руководителей организаций и исполнителей государственных учреждений, предоставляющих услуги с нарушением установленных стандартов.

11. Министерство культуры и туризма Астраханской области ежегодно одновременно с уведомлением о бюджетных ассигнованиях доводят до подведомственных учреждений требования к результатам их деятельности, заключают договоры об оказании государственных услуг государственными учреждениями.

В течение финансового года при уточнении объема бюджетных ассигнований вносятся соответствующие изменения в требования по предоставлению государственных услуг.

12. Требования к результатам работы государственных учреждений определяются в форме показателей, характеризующих качество государственных услуг (индикаторов качества государственных услуг) и объем оказываемых государственных услуг (количественных показателей).

13. Главные распорядители бюджетных средств имеют право потребовать от подведомственных учреждений, с которыми заключены договоры по оказанию государственных услуг, представить дополнительную информацию для подтверждения данных, содержащихся в отчетах о выполнении требуемых результатов. Для подтверждения данных, содержащихся в отчетах, может быть использована и иная информация, которой располагают главные распорядители бюджетных средств.

14. Оценка исполнения государственными учреждениями установленных требований по предоставлению государственных услуг производится на основании подтвержденных отчетных данных, представляемых подведомственными учреждениями в разрезе количественных и качественных показателей, характеризующих результаты деятельности соответствующих учреждений.