

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ
от 28 декабря 2009 г. N 667

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (РАБОТ), ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ
МИНИСТЕРСТВУ КУЛЬТУРЫ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ,
ЗА СЧЕТ СРЕДСТВ БЮДЖЕТА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

В целях реализации [постановления](#) Правительства Ставропольского края от 18 мая 2009 г. N 131-п "О порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания, осуществляемого за счет средств бюджета Ставропольского края" приказываю:

1. Утвердить стандарты качества оказания государственных услуг (работ) в области культуры, предоставляемых государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры Ставропольского края, за счет средств бюджета Ставропольского края:

1.1. "Библиотечное обслуживание населения Ставропольского края" согласно [приложению 1](#).

1.2. "Библиотечное обслуживание инвалидов по зрению и других категорий граждан, нуждающихся в литературе специальных форматов" согласно [приложению 2](#).

1.3. "Предоставление доступа населения Ставропольского края к музейным предметам и музейным коллекциям (фондам)" согласно [приложению 3](#).

1.4. "Организация показа спектаклей" согласно [приложению 4](#).

1.5. "Организация концертных программ, зрелищных мероприятий" согласно [приложению 5](#).

1.6. "Организация доступа населения к объектам животного мира, содержащимся в неволе" согласно [приложению 6](#).

1.7. "Организация деятельности творческих союзов" согласно [приложению 7](#).

1.8. "Развитие и пропаганда традиционной народной культуры" согласно [приложению 8](#).

1.9. "Организация проката кинофильмов" согласно [приложению 9](#).

2. Утвердить стандарты качества оказания государственных услуг (работ) в области образования, предоставляемых государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры Ставропольского края, за счет средств бюджета Ставропольского края:

2.1. "Предоставление среднего профессионального образования в области культуры" согласно [приложению 10](#).

2.2. "Профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации руководителей и работников культуры, искусства и кино" согласно [приложению 11](#).

3. Руководителям государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Ставропольского края, предоставляющим государственные услуги за счет средств бюджета Ставропольского края, обеспечить соблюдение требований, установленных стандартами качества оказания государственных услуг (работ).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Крихун В.Г. и заместителя министра Солонину В.П.

Министр
Т.П.ИВЕНСКАЯ

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) В ОБЛАСТИ
КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ"**

1. Цель оказания государственной услуги: обеспечение доступа к библиотечно-информационным ресурсам в целях удовлетворения информационных, образовательных, культурно-досуговых потребностей населения Ставропольского края.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Ставропольского края.

3. Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
1	2	3
Книгообеспеченность	Среднее количество книг, приходящихся на одного пользователя $K = \Phi / A$, где: K - книгообеспеченность; Φ - объем фонда; A - число пользователей	Форма федерального статистического наблюдения N 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная постановлением Росстата от 11.07.2005 N 43
Посещаемость	Среднее количество посещений, приходящихся на одного пользователя $Пос = П / A$, где: Пос - посещаемость; П - число посещений; A - число пользователей	Форма федерального статистического наблюдения N 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная постановлением Росстата от 11.07.2005 N 43
Читаемость	Отношение книговыдачи к числу пользователей $Ч = В / A$, где: Ч - читаемость; В - число книговыдач; A - число пользователей	Форма федерального статистического наблюдения N 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная постановлением Росстата от 11.07.2005 N 43
Обращаемость	Отношение книговыдачи к объему фонда $Об = В / \Phi$, где: Об - обращаемость; В - число книговыдач; Φ - объем фонда	Форма федерального статистического наблюдения N 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная постановлением Росстата

		от 11.07.2005 N 43
Процент посещений массовых мероприятий от общего количества посещений (%)	Отношение числа посещений массовых мероприятий к общему числу посещений (Пм / П) x 100, где: Пм - число посещений массовых мероприятий; П - общее число посещений	Форма федерального статистического наблюдения N 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная постановлением Росстата от 11.07.2005 N 43
Процент документов библиотечного фонда, отраженных в ЭК библиотеки, от общего количества документов библиотечного фонда (%)	Отношение документов библиотечного фонда, отраженных в ЭК библиотеки, к общему количеству документов библиотечного фонда (Фэк / Ф) x 100, где: Фэк - число документов, отраженных в ЭК; Ф - объем фонда	Форма федерального статистического наблюдения N 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная постановлением Росстата от 11.07.2005 N 43
Степень обновляемости фонда (%)	Отношение поступления к объему фонда на конец года Фоб = (Фн / Ф) x 100, где: Фоб - степень обновляемости фонда; Фн - объем новых поступлений; Ф - объем фонда на конец года	Форма федерального статистического наблюдения N 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная постановлением Росстата от 11.07.2005 N 43
Рост числа выездов в библиотеки края	Разница между фактическим числом выездов и плановым показателем	Учетно-распорядительная документация
Процент пользователей, удовлетворенных качеством и доступностью оказываемых услуг (%)	(Ок / О) x 100, где: Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью услуг; О - общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов пользователей
Процент обращения пользователей, по которым приняты меры (%)	(Жм / Ж) x 100, где: Жм - число обращений пользователей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры; Ж - число обращений пользователей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основе анализа обращений пользователей, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в книге жалоб и предложений и сведений о принятых по ним мерам

4. Правовые основы оказания государственной услуги:

Конституция Российской Федерации;
Гражданский кодекс Российской Федерации;
Бюджетный кодекс Российской Федерации;
Налоговый кодекс Российской Федерации;
Трудовой кодекс Российской Федерации;
Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;
Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";
Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";
Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
Федеральный закон от 22.08.2004 N 122-ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
Федеральный закон от 31.12.2005 N 199-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий";
Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
Закон Российской Федерации от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ "О благотворительной деятельности и благотворительных организациях";
Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании";
Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд";
Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
Федеральный закон от 25.07.2002 N 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";
Постановление Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 N 740 "О федеральной целевой программе "Культура России (2006 - 2011 годы)";
Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";
Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";
Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 (ред. от 13.07.2007) N 1063-р "О социальных нормативах и нормах";
Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 N 1683-р "О методике определения потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры";
Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 N 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках";
Постановление Минтруда Российской Федерации от 02.12.1994 N 74 "Об утверждении межотраслевых норм времени на научные работы, выполняемые работниками библиотек";
Приказ Минкультуры Российской Федерации от 02.12.1998 N 590 "Об утверждении инструкции "Об учете библиотечного фонда";
Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";
Закон Ставропольского края от 17.05.1996 N 7-кз "О библиотечном деле в Ставропольском крае";
Закон Ставропольского края от 10.11.2009 N 70-кз "Об обязательном экземпляре документов Ставропольского края";
Закон Ставропольского края от 27.02.2008 N 7-кз "Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур";
Постановление Правительства Ставропольского края от 18.03.2009 N 83-п "О краевой целевой программе "Культура Ставрополя на 2009 - 2011 годы";
Распоряжение Правительства Ставропольского края от 13.08.2009 N 263-рп "Об утверждении Перечня государственных услуг (работ), предоставляемых бюджетными учреждениями Ставропольского края и иными некоммерческими организациями, не являющимися автономными и бюджетными учреждениями, расположенными на территории Ставропольского края, за счет средств бюджета Ставропольского края";

ГОСТ 7.0-99 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения" от 07.10.1999 N 334-ст;

ГОСТ 7.20-2000 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика" от 19.04.2001 N 182-ст;

ГОСТ 7.55-99 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения" от 16.02.2000 N 39-ст;

ГОСТ 7.76-96 "Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения" от 15.04.1997 N 136-ст;

ГОСТ 7.48-2002 "Консервация документов. Основные термины и определения" от 05.06.2002 N 231-ст;

ГОСТ 7.50-2002 "Консервация документов. Общие требования" от 05.06.2002 N 232-ст;

ГОСТ 7.87-2003 "Книжные памятники. Общие требования" от 26.02.2004 N 65-ст.

5. Технология оказания государственной услуги:

Для предоставления государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- организация комплектования и хранения библиотечных фондов;
- предоставление свободного доступа пользователям к информации на печатных или иных носителях;
- внедрение информационных технологий в процесс библиотечного обслуживания;
- организация и проведение информационно-массовых мероприятий образовательного, просветительского и досугового характера;
- организация методического обеспечения деятельности библиотек Ставропольского края.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
1	2
Здание, в котором размещается библиотека	<ul style="list-style-type: none"> - библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения; - здание должно быть обеспечено удобным и свободным подходом для пользователей, пандусами; - подъездом для производственных целей самой библиотеки и пожарного транспорта; - состояние здания, в котором располагается библиотека, не является аварийным; - здание должно быть подключено к системам центрального отопления, обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, а также должно гарантировать безопасность и физическое здоровье пользователям и работникам, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры и влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации); - здание должно быть оборудовано охранной сигнализацией, телефонной связью
Оборудование здания (помещения) библиотеки	<ul style="list-style-type: none"> - предметы библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.); - средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг (средства копирования и тиражирования документов, средства, обеспечивающие доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерная техника, средства связи и др.)
Состав помещений библиотеки	<p>В состав помещений библиотеки входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> - фойе; - конференц-зал; - читальные залы; - отделы обслуживания пользователей; - помещения для хранения фондов;

	<ul style="list-style-type: none"> - гардероб для верхней одежды и крупногабаритных сумок посетителей; - санузлы для посетителей, снабженные всеми необходимыми санитарными принадлежностями; - служебные помещения; - технические помещения; - комната отдыха
Температурно-влажностный режим	помещения библиотеки оборудованы системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима (+18 - 20 °С)
Информатизация и компьютеризация	<ul style="list-style-type: none"> - не менее 50% рабочих мест для сотрудников библиотеки оборудовано персональными компьютерами, имеющими выход в Интернет; - имеется локальная компьютерная сеть; - электронная почта; - создается и поддерживается интернет-сайт

7. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1	2
Санитарное состояние	<ul style="list-style-type: none"> - деятельность библиотеки соответствует требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН, нормам охраны труда и техники безопасности; - уборка помещений библиотеки производится ежедневно
Криминальная безопасность	Библиотека оборудована: <ul style="list-style-type: none"> - системой охранной сигнализации; - кнопками экстренного вызова милиции; - организована круглосуточная охрана
Пожарная безопасность	<ul style="list-style-type: none"> - помещения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения; - в здании имеются эвакуационные выходы; - разработан и размещен на видных местах план эвакуации в случае пожара; - в фойе библиотеки устроено дежурное помещение для сотрудников охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений библиотеки; - в библиотеке на видных местах размещена информация о запрете курения

8. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1	2
Режим работы	<ul style="list-style-type: none"> - не менее 20% времени работы библиотеки не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения; - обслуживание пользователей производится в течение шести дней в неделю: понедельник - пятница, воскресенье; - обеспечивается продолжительность рабочего дня для пользователей библиотеки в течение 10 часов (понедельник - четверг), 9 часов (пятница), 8 часов (воскресенье); - допускается работа в праздничные дни
Информация о работе библиотеки	- размещается в соответствии с требованиями п. 11 настоящего Стандарта

9. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
----------	---

1	2
Число и состав работников библиотеки	Библиотека должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием
Образовательный уровень работников библиотеки	Не менее 40% штатного персонала являются дипломированными библиотечными специалистами
Переподготовка и повышение квалификации кадров	– не менее одного раза в пять лет работники библиотеки проходят повышение квалификации по одной из установленных форм; – участие в производственной учебе (ежемесячно)

10. Требования к информационному обеспечению потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
1	2
Информация в общественных местах	В общественных местах г. Ставрополя на рекламных щитах и/или в виде информационных буклетов размещается информация о: – наименовании библиотеки; – адресе, телефонах библиотеки и схеме проезда к ней; – режиме работы библиотеки; – проводимых и планируемых мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения)
Информация у входа в библиотеку	У входа в библиотеку размещается: – наименование библиотеки; – информация о режиме работы библиотеки
Информация в помещениях библиотеки	В помещениях библиотеки в удобном для обозрения месте размещается: – информация о проводимых и планируемых мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения); – перечень оказываемых библиотекой услуг, в т.ч. дополнительных платных с указанием их стоимости; – информация о способах доведения пользователями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки
Информация на интернет-сайте библиотеки; информация на интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края	На интернет-сайте размещается и поддерживается в режиме актуализации: – информация о наименовании и режиме работы библиотеки; – информация об основных структурных подразделениях библиотеки с указанием номеров телефонов; – перечень оказываемых библиотекой услуг, в т.ч. дополнительных платных; – информация о планируемых и проведенных мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения) и т.д.
Информация о специалистах библиотеки	Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с пользователями, имеют нагрудные таблички (бейджики) с указанием фамилии, имени, отчества и наименованием занимаемой должности

11. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
1	2
Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений
Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов на них в

	установленные сроки
Обращения граждан в электронной форме	В библиотеке организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственной услуги	В библиотеке организуются регулярные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью оказываемых услуг

12. Порядок контроля за исполнением государственной услуги:

№ п/п	Формы контроля	Периодичность контроля	Органы исполнительной власти Ставропольского края, осуществляющие контроль за оказанием государственной услуги (выполнением работы)
1	2	3	4
1.	Отчет	Ежеквартально с нарастающим итогом	министерство культуры Ставропольского края
2.	6-НК	Ежегодно	министерство культуры Ставропольского края

Контроль за исполнением государственной услуги осуществляется Учредителем и другими государственными органами, имеющими право на проверку деятельности Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ставропольского края.

Приложение 2
к приказу
министерства культуры
Ставропольского края
от 28 декабря 2009 г. № 667

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ИНВАЛИДОВ ПО ЗРЕНИЮ И ДРУГИХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН, НУЖДАЮЩИХСЯ В ЛИТЕРАТУРЕ СПЕЦИАЛЬНЫХ ФОРМАТОВ"

1. Цель оказания государственной услуги: обеспечение неотъемлемого права инвалидов по зрению и других категорий граждан, нуждающихся в литературе специальных форматов, на равный и свободный доступ к информации, ценностям науки и культуры, образованию, создание условий для их самостоятельной работы с документами, содействие социальной реабилитации и интеграции в общество.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства - инвалиды по зрению и другие категории граждан, нуждающиеся в литературе специальных форматов; зрячие пользователи - лица, сопровождающие инвалидов по зрению, специалисты социальной, реабилитационной сферы.

3. Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Книгообеспеченность	Среднее количество книг, приходящихся на одного пользователя $K = \Phi / A$, где: K - книгообеспеченность; Φ - объем фонда; A - число пользователей	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная постановлением Росстата от 11 июля 2005 года

		№ 43
Посещаемость	Среднее количество посещений, приходящихся на одного пользователя Пос = П / А, где: Пос - посещаемость; П - число посещений; А - число пользователей	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная постановлением Росстата от 11 июля 2005 года № 43
Читаемость	Отношение книговыдачи к числу пользователей Ч = В / А, где: Ч - читаемость; В - число книговыдач; А - число пользователей	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная постановлением Росстата от 11 июля 2005 года № 43
Обращаемость	Отношение книговыдачи к объему фонда Об = В / Ф, где: Об - обращаемость; В - число книговыдач; Ф - объем фонда	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная постановлением Росстата от 11 июля 2005 года № 43
Процент посещений массовых мероприятий от общего количества посещений (%)	Отношение числа посещений массовых мероприятий к общему числу посещений (Пм / П) x 100, где: Пм - число посещений массовых мероприятий; П - общее число посещений	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная постановлением Росстата от 11 июля 2005 года № 43
Частота обновления собственного интернет-сайта	2 раза в месяц	Журнал регистрации информации
Степень обновляемости фонда	Отношение поступления к объему фонда на конец года Фоб = Фн / Ф, где: Фоб - степень обновляемости фонда; Фн - объем новых поступлений; Ф - объем фонда на конец года	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная постановлением Росстата от 11 июля 2005 года № 43
Процент пользователей, удовлетворенных качеством и доступностью	(Ок / О) x 100, где: Ок - число опрошенных,	Определяется по результатам опросов пользователей

Оказываемых услуг (%)	удовлетворенных качеством и доступностью услуг; О – общее число опрошенных	
Процент обращения пользователей, по которым приняты меры (%)	(Жм / Ж) x 100, где: Жм – число обращений пользователей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры; Ж – число обращений пользователей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основе анализа обращений пользователей, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в книге жалоб и предложений и сведений о принятых по ним мерам

4. Правовые основы оказания государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 N 146-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ;
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;
- Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";
- Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральный закон от 22.08.2004 N 122-ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 31.12.2005 N 199-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Закон Российской Федерации от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
- Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ "О благотворительной деятельности и благотворительных организациях";
- Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании";
- Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральный закон от 25.07.2002 N 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Федеральный закон N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в РФ" принят 24.11.1995, а не 20.07.1995.

- Федеральный закон от 20 июля 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в РФ";
- Указ Президента РФ от 2 октября 1992 г. N 1156 "О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности";
- Указ Президента РФ от 27 июля 1992 г. N 802 "О научном и информационном обеспечении проблем инвалидности и инвалидов";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по

обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

- **Постановление** Правительства РФ от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";
- **Распоряжение** Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 (ред. от 13.07.2007) N 1063-р "О социальных нормативах и нормах";
- **Распоряжение** Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 N 1683-р "О методике определения потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры";
- **Постановление** Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 N 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках";
- **Постановление** Минтруда Российской Федерации от 02.12.1994 N 74 "Об утверждении межотраслевых норм времени на научные работы, выполняемые работниками библиотек";
- **Приказ** Минкультуры Российской Федерации от 02.12.1998 N 590 "Об утверждении инструкции "Об учете библиотечного фонда";
- **Приказ** Минкультуры РФ от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";
- **Приказ** министра культуры РСФСР от 05 января 1970 г. N 2 "О типовых штатах специальных библиотек для слепых системы Министерства культуры РСФСР";
- **Закон** Ставропольского края от 17.05.96 N 7-кз "О библиотечном деле в Ставропольском крае";
- **Закон** Ставропольского края от 10.11.2009 N 70-кз "Об обязательном экземпляре документов Ставропольского края";
- **Закон** Ставропольского края от 27.02.2008 N 7-кз "Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур";
- **Распоряжение** Правительства Ставропольского края от 13.08.2009 N 263-рп "Об утверждении Перечня государственных услуг (работ), предоставляемых бюджетными учреждениями Ставропольского края и иными некоммерческими организациями, не являющимися автономными и бюджетными учреждениями, расположенными на территории Ставропольского края, за счет средств бюджета Ставропольского края";
- ГОСТ 7.0-99 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения" (введен Постановлением Госстандарта РФ от 07.10.1999 N 334-ст);
- ГОСТ 7.20-2000 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика" (введен Постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 N 182-ст);
- ГОСТ 7.55-99 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения" (введен Постановлением Госстандарта РФ от 16.02.2000 N 39-ст);
- ГОСТ 7.76-96 "Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения" (введен Постановлением Госстандарта РФ от 15.04.1997 N 136-ст);
- ГОСТ 7.48-2002 "Консервация документов. Основные термины и определения" (введен Постановлением Госстандарта РФ от 05.06.2002 N 231-ст);
- ГОСТ 7.50-2002 "Консервация документов. Общие требования" (введен Постановлением Госстандарта РФ от 05.06.2002 N 232-ст);
- ГОСТ 7.87-2003 "Книжные памятники. Общие требования" (введен Постановлением Госстандарта РФ от 26.02.2004 N 65-ст);
- ГОСТ Р 51645-2000 "Рабочее место для инвалида по зрению типовое специальное компьютерное. Технические требования к оборудованию и к производственной среде" (Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 26.09.2000 N 234-ст);
- ГОСТ Р 52872-2007 "Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению". (Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. N 548-ст);
- ГОСТ Р 51079-2006 (ИСО 9999:2002) "Технические средства реабилитации людей с ограничениями жизнедеятельности. Классификация". (Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 мая 2006 г. N 92-ст);
- ГОСТ Р 52873-2007 "Синтезаторы речи для специальных компьютерных рабочих мест для инвалидов по зрению. Технические требования" (Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. N 551-ст);
- ГОСТ Р 50917-96 "Устройства, печатающие шрифтом Брайля. Общие технические условия". (Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 20 июня 1996 г. N 420);
- ГОСТ Р 51264-99 "Средства связи, информатики и сигнализации реабилитационные электронные. Общие технические условия". (Принят и введен в действие Постановлением

Госстандарта России от 16 апреля 1999 г. N 128).

5. Технология оказания государственной услуги:

Для предоставления государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- организация комплектования и хранения библиотечных фондов;
- издание документов на традиционных и специальных носителях информации для незрячих и слабовидящих;
- предоставление свободного доступа пользователям к информации на традиционных и специальных носителях;
- внедрение информационных технологий в процесс библиотечного обслуживания;
- содействие элементарной, социокультурной, профессиональной реабилитации инвалидов посредством проведения информационно-массовых мероприятий образовательного, просветительского и досугового характера;
- организация методического обеспечения деятельности учреждений Ставропольского края, занимающихся библиотечным обслуживанием инвалидов.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Здание, в котором размещается библиотека	<ul style="list-style-type: none">- библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в т.ч., людей с инвалидностью;- здание должно быть обеспечено удобным и свободным подходом для пользователей, пандусами, ограждениями-держателями при входе-выходе, направляющими дорожками и пр.;- подъездом для производственных целей самой библиотеки и пожарного транспорта;- состояние здания, в котором располагается библиотека, не является аварийным;- здание должно быть подключено к системам центрального отопления, обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, а также должно гарантировать безопасность и физическое здоровье пользователям и работникам, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры и влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);- здание должно быть оборудовано охранной сигнализацией, телефонной связью
Оборудование здания (помещения) библиотеки	<ul style="list-style-type: none">- предметы библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.);- средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг (средства копирования и тиражирования документов, средства, обеспечивающие доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерная техника, в т.ч. со специальными приспособлениями для инвалидов по зрению, средства связи, технические средства реабилитации инвалидов, технические средства для издания книг для слепых и слабовидящих и др.)
Состав помещений библиотеки	<p>В состав помещений библиотеки входят:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Помещение центральной библиотеки:<ul style="list-style-type: none">- отделы обслуживания пользователей;- помещения для хранения фондов;- санузел, снабженный всеми необходимыми санитарными принадлежностями;- служебные помещения.2. Помещения 3 филиалов (арендуемые площади):<ul style="list-style-type: none">- помещения для обслуживания пользователей

Температурно-влажный режим	помещения библиотеки оборудованы системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима (+ 18 - 20 °С)
Информатизация и компьютеризация	<ul style="list-style-type: none"> - не менее 85% рабочих мест для специалистов библиотеки оборудовано персональными компьютерами, в том числе, со специальными приспособлениями для незрячих специалистов; - имеются автоматизированные рабочие места и специальные технические средства для пользователей - инвалидов по зрению; - имеется локальная компьютерная сеть; - электронная почта; - создан и поддерживается интернет-сайт

7. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Санитарное состояние	<ul style="list-style-type: none"> - деятельность библиотеки соответствует требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН, нормам охраны труда и техники безопасности; - уборка помещений библиотеки производится ежедневно
Криминальная безопасность	<p>Помещение центральной библиотеки оборудовано:</p> <ul style="list-style-type: none"> - системой охранной сигнализации; - кнопками экстренного вызова милиции
Пожарная безопасность	<ul style="list-style-type: none"> - помещения центральной библиотеки оборудованы дымовыми извещателями, устройством речевого оповещения при пожаре, оснащены первичными средствами пожаротушения; - в здании имеются эвакуационные выходы; - разработан и размещен на видных местах план эвакуации в случае пожара; - в библиотеке на видных местах размещена информация о запрете курения, правилах поведения пользователей и персонала при пожаре; - периодически (перед проведением массовых мероприятий) эта информация озвучивается для незрячих пользователей

8. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	<ul style="list-style-type: none"> - обслуживание пользователей производится в течение шести дней в неделю: понедельник - суббота; в летний период - пяти дней в неделю: понедельник - пятница; - обеспечивается продолжительность рабочего дня для пользователей библиотеки в течение 9 часов (понедельник - пятница), 8 часов (суббота); - допускается работа в праздничные дни; - ежемесячно (последний четверг месяца) проводится санитарный день, в течение которого читатели не обслуживаются
Информация о работе библиотеки	- размещается в соответствии с требованиями п. 11 настоящего Стандарта

9. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Число и состав работников библиотеки	Библиотека должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием
Образовательный уровень работников	Не менее 90% специалистов библиотеки имеют высшее профессиональное образование

Библиотеки	
Переподготовка и повышение квалификации кадров	<ul style="list-style-type: none"> - не реже одного раза в пять лет работники библиотеки проходят повышение квалификации по одной из установленных форм; - участие в производственной учебе (ежемесячно)

10. Требования к информационному обеспечению потребителей государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика
Информация в общественных местах	<p>В общественных местах г. Ставрополя на рекламных щитах и/или в виде информационных буклетов, листовок, плакатов и т.п. в доступной для пользователей форме размещается информация о:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименовании библиотеки; - адресе, телефонах библиотеки, схема проезда к ней; - режиме работы библиотеки; - перечне услуг; - проводимых и планируемых мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения)
Информация у входа в библиотеку	<p>У входа в библиотеку размещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование библиотеки; - информация о режиме работы библиотеки
Информация в помещениях библиотеки	<p>В помещениях библиотеки в удобном для обозрения месте размещаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила пользования библиотекой; - информация о проводимых и планируемых мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения); - перечень оказываемых библиотекой услуг, в т.ч. дополнительных платных с указанием их стоимости; - информация о способах доведения пользователями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки. Актуальная информация (в т.ч., анонсы мероприятий, объявления об изменениях в работе и т.п.) озвучиваются для незрячих пользователей во время проведения массовых мероприятий (1 - 2 раза в неделю)
Информация на интернет-сайте библиотеки	<p>На интернет-сайте библиотеки размещается и поддерживается в режиме актуализации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация о наименовании, режиме работы, местонахождении библиотеки; - информация об истории, структурных подразделениях библиотеки с указанием номеров телефонов; - перечень оказываемых библиотекой услуг, в т.ч. дополнительных платных; - новостная лента, информация о планируемых и проведенных мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения) и т.д.; - информация о ресурсах; - окно виртуальной справки; - полезная информация для незрячих (ссылки, адреса сайтов, информация о тифлоприборах и т.п.)
Массовое информирование	Ежегодный отчет о деятельности библиотеки перед пользователями, общественностью города и края

11. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений
Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов на них в

	установленные сроки
Обращения граждан в электронной форме	В библиотеке организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственной услуги	В библиотеке организуются регулярные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью оказываемых услуг

Приложение 3
к приказу
министерства культуры
Ставропольского края
от 28 декабря 2009 г. N 667

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА НАСЕЛЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
К МУЗЕЙНЫМ ПРЕДМЕТАМ И МУЗЕЙНЫМ КОЛЛЕКЦИЯМ (ФОНДАМ)"**

1. Цель оказания государственной услуги: создание возможностей для доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся в государственных музеях Ставропольского края.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

3. Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Процент ежегодно экспонируемых музейных предметов и музейных коллекций (%)	$E_{эк} / E \times 100$, где $E_{эк}$ – число предметов основного фонда, экспонировавшихся в отчетном периоде, E – общее число предметов основного фонда на конец года	Форма федерального статистического наблюдения N 8-НК "Сведения о деятельности музея", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 20.06.2006 N 22
Процент музейных предметов, внесенных в электронный каталог (%)	$E_{к} / E \times 100$, где $E_{к}$ – число музейных предметов, внесенных в электронный каталог, E – общее число предметов основного фонда на конец года	Форма федерального статистического наблюдения N 8-НК "Сведения о деятельности музея", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 20.06.2006 N 22
Количество музейных предметов, требующих реставрации	Абсолютная величина	Форма федерального статистического наблюдения N 8-НК "Сведения о деятельности музея",

		утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 20.06.2006 N 22
Число случаев утраты музейных предметов и музейных коллекций по причинам разрушения и воровства (ед.)	Абсолютная величина	
Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг музея (%)	$\frac{Ок + Од}{2 \times О} \times 100$, где Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг музея, Од - число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуг музея, О - общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов потребителей услуги
Процент обращений потребителей, по которым приняты меры (%)	$\frac{Жм}{Ж} \times 100$, где Жм - число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры, Ж - число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основании анализа обращений потребителей, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в книге жалоб и предложений и сведений о принятых по ним мерах

4. Правовые основы оказания государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 N 146-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ;
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральный закон от 22.08.2004 N 122-ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 31.12.2005 N 199-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Закон Российской Федерации от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
- Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ "О благотворительной деятельности и благотворительных организациях";
- Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании";
- Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральный закон от 25.07.2002 N 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";
- Федеральный закон от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";
- Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 N 179 "Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 (ред. от 13.07.2007) N 1063-р "О социальных нормативах и нормах";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 N 1683-р "О методике определения потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры";
- Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";
- Закон Ставропольского края от 27.02.2008 N 7-кз "Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур";
- Закон Ставропольского края от 14.05.1999 N 19-кз "О музейном деле в Ставропольском крае";
- Распоряжение Правительства Ставропольского края от 13.08.2009 N 263-рп "Об утверждении Перечня государственных услуг (работ), предоставляемых бюджетными учреждениями Ставропольского края и иными некоммерческими организациями, не являющимися автономными и бюджетными учреждениями, расположенными на территории Ставропольского края, за счет средств бюджета Ставропольского края";
- Постановление Правительства Ставропольского края от 26.01.2005 N 6-п "О некоторых мерах по реализации Закона Ставропольского края "О музейном деле в Ставропольском крае";
- Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 N 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)";
- Приказ министерства культуры Ставропольского края от 30.12.2008 N 669 "Об утверждении целевых показателей эффективности работы государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении министерства культуры Ставропольского края, критериев оценки эффективности работы их руководителя";
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);
- письмо Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 16.02.1995 N 01-32/16-25 "Примерное положение о службе безопасности музеев и библиотек Российской Федерации";
- письмо Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 08.10.2004 N 7-01-16/08 "Об условиях оплаты труда в государственных учреждениях субъектов Российской Федерации";
- Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук, утвержденные приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 19.06.2006 N 268;

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: приказ Министерства культуры СССР N 290 "Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в

государственных музеях СССР" издан 17.07.1985, а 17.05.1985.

- [Инструкция](#) по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденная приказом Министерства культуры СССР от 17.05.1985 N 290;

- [Инструкция](#) по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденная приказом Министерства культуры СССР от 15.12.1987 N 513.

5. Технология оказания государственной услуги:

Для предоставления государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- хранение музейных предметов и музейных коллекций;
- изучение музейных предметов и музейных коллекций;
- представление музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Здание, в котором размещается музей	Музей размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения; - состояние здания, в котором располагается музей (включая хранилище), не является аварийным; - здание музея подключено к системам централизованного отопления; - лестницы при входе в здание музея оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы)
Состав помещений музея	В состав помещений музея входят: - экспозиционно-выставочные помещения; - лекционный зал; - помещения для хранения фондов; - реставрационная мастерская; - служебные помещения; - гардероб для верхней одежды посетителей; - место для продажи сувенирной продукции; - санузел для посетителей, снабженный туалетной бумагой, жидким мылом и бумажными полотенцами
Температурно-влажностный режим	Экспозиционно-выставочные помещения и помещения для хранения фондов оборудованы системами теплоснабжения, кондиционерами, электронными датчиками для контроля за температурным режимом, обеспечивающими поддержание нормативного температурно-влажностного режима (18 +/- 2 °С, влажность - 53%)
Информатизация и компьютеризация	Не менее 50% рабочих мест для сотрудников музея оборудовано персональными компьютерами, в том числе с выходом в Интернет; - у музея имеется электронная почта; - для музея создан и поддерживается интернет-сайт

7. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Санитарное состояние	Деятельность музея соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; - уборка доступных для посетителей помещений музея производится каждый рабочий день
Криминальная безопасность	Музей оборудован: - системой охранной сигнализации; - системой видеонаблюдения; - кнопкой экстренного вызова милиции. В музее организована круглосуточная охрана

Пожарная безопасность	<p>Помещения музея оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - из каждого выставочного зала музея имеется не менее двух эвакуационных выходов; - разработан план эвакуации в случае пожара экспонатов и других ценностей; - при входе в музей устроено дежурное помещение пожарной охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений музея; - в музее на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения
-----------------------	---

8. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	<p>Обеспечивается работа музея в течение не менее чем шести дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье;</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивается продолжительность рабочего дня музея не менее 9 часов
Информация о работе музея	Размещается в соответствии с требованиями п. 11 настоящего стандарта

9. Особые требования к организации работы музея:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Посещаемость	Количество посетителей музея должно быть не менее нормативов, установленных приказом министерства культуры Ставропольского края от 30.12.2008 N 669
Экскурсионное обслуживание	Количество экскурсий, проведенных в музее, должно быть не менее нормативов, установленных приказом министерства культуры Ставропольского края от 30.12.2008 N 669
Выставочная деятельность	Количество выставок, проводимых музеем из собственных фондов, должно быть не менее нормативов, установленных приказом министерства культуры Ставропольского края от 30.12.2008 N 669
Составление электронного каталога	В электронный каталог ежегодно вносится не менее 10% музейного собрания
Лекционная работа	Ежегодно в музее должно проводиться не менее 50 лекций и семинаров
Обращаемость музейного фонда	Ежегодно на выставках из собственных фондов, проводимых в музее, должно быть представлено не менее 5% музейного фонда, ранее не экспонировавшихся
Реставрация музейных ценностей и музейных коллекций	Ежегодно реставрации подлежит не менее 2,5% единиц хранения, требующих реставрации

10. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Число и состав работников музея	<p>Штатная и фактическая численность работников музея обеспечивает выполнение настоящего стандарта;</p> <ul style="list-style-type: none"> - не менее 90% сотрудников музея имеют подготовку, необходимую и достаточную для проведения экскурсий по музею
Образовательный уровень работников музея	Не менее 95% научных работников музея имеют высшее образование

Переподготовка и повышение квалификации кадров	Не менее одного раза в пять лет работники музея проходят обучение на курсах повышения квалификации
--	--

11. Требования к информационному обеспечению потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Информация в общественных местах	В общественных местах г. Ставрополя на рекламных щитах и/или в виде информационных буклетов размещается информация о: <ul style="list-style-type: none"> - наименовании музея; - адресе, телефонах музея и схеме проезда к нему; - режиме работы музея; - проводимых и планируемых выставках (с указанием наименования и времени проведения); - планируемых лекциях и семинарах; - возможностях заказа экскурсии
Информация у входа в музей	У входа в музей размещается: <ul style="list-style-type: none"> - наименование музея; - информация о режиме работы музея; - информация о проводимых и планируемых выставках (с указанием наименования и периода проведения); - информация о планируемых лекциях и семинарах (с указанием наименования и времени проведения)
Информация в помещениях музея	В помещениях музея в удобном для обозрения месте размещается: <ul style="list-style-type: none"> - информация о проводимых и планируемых выставках (с указанием наименования и периода проведения); - информация о планируемых лекциях и семинарах (с указанием наименования и времени проведения); - информация о режиме работы музея, гардероба; - перечень оказываемых музеем услуг (в том числе платных - с указанием стоимости услуги); - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе музея
Информация на интернет-сайте музея	На интернет-сайте музея размещается и поддерживается в актуальном режиме: <ul style="list-style-type: none"> - информация об адресе, номерах телефонов музея; - информация о режиме работы музея; - перечень оказываемых музеем услуг (в том числе платных); - информация о проводимых и планируемых выставках (с указанием наименования и периода проведения); - информация о планируемых лекциях и семинарах (с указанием наименования и времени проведения); - информация о возможностях заказа экскурсии; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе музея
Информация, предоставляемая для размещения на интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края	На интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края размещается и поддерживается в актуальном режиме информация о: <ul style="list-style-type: none"> - планируемых и проводимых музейных мероприятиях (с указанием наименования, периода проведения, краткого содержания)
Информация о специалистах музея	Специалисты музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества

12. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга почетных посетителей	В музее в удобном для обозрения месте располагается книга почетных посетителей, куда посетителям по их желанию предоставляется возможность внести запись
Книга отзывов и предложений	В музее имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям музея по их требованию. Отзывы и предложения посетителей музея регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	В музее организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обращения граждан в электронной форме	В музее организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственной услуги	В музее организуются регулярные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых услуг

13. Защита интересов получателей государственной услуги:

13.1. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля в порядке, установленном действующим законодательством и в соответствии с нормативно-правовыми актами.

13.2. Внешний контроль осуществляется министерством культуры Ставропольского края.

13.3. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также его заместителями.

13.4. Результаты, полученные в ходе контроля, используются для доработки Стандарта качества государственной услуги.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта качества получателями государственной услуги могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставившее государственную услугу, так и в министерство культуры Ставропольского края.

14. Руководитель учреждения несет ответственность за качество оказания государственной услуги и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Приложение 4
к приказу
министерства культуры
Ставропольского края
от 28 декабря 2009 г. N 667

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ "ОРГАНИЗАЦИЯ ПОКАЗА СПЕКТАКЛЕЙ"

1. Цель оказания государственной услуги: содействие организации культурного досуга населения; приобщение населения к литературному творчеству российских и зарубежных авторов; удовлетворение потребностей населения в сценическом искусстве.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Ставропольского края; население местности, в которой проходят гастролы, - в случае выезда на гастролы.

3. Основные показатели оценки качества оказания услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации

Обновляемость репертуара	$\frac{(Пн + Пв)}{\Pi} \times 100$, где Пн - число новых постановок, Пв - число капитально-возобновленных постановок, Π - общее количество постановок текущего репертуара	Форма федерального государственного статистического наблюдения N 9-НК "Сведения о деятельности театра", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11.07.2005 N 43
Средняя наполняемость залов театрально-концертных учреждений при проведении мероприятий на своей площадке (%)	$\frac{Зр}{М \times Вм} \times 100$, где Зр - суммарное число зрителей на мероприятиях, проведенных силами театра на своей площадке, М - число мероприятий, проведенных силами театра на своей площадке, Вм - вместимость зрительного зала (площадки)	Форма федерального государственного статистического наблюдения N 9-НК "Сведения о деятельности театра", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11.07.2005 N 43
Средняя посещаемость мероприятий во время гастролей (тыс. чел.)	Зрг / Мг, где Зрг - суммарное число зрителей на мероприятиях, проведенных силами театра во время гастролей, Мг - число мероприятий, проведенных силами театра во время гастролей	Форма федерального государственного статистического наблюдения N 9-НК "Сведения о деятельности театра", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11.07.2005 N 43
Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг (%)	$\frac{Ок + Од}{2 \times О} \times 100$, где Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг, Од - число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуг, О - общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов потребителей
Процент обращений потребителей, по которым приняты меры (%)	Жм / Ж x 100, где Жм - число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры, Ж - число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основании анализа обращений потребителей, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в книге жалоб и предложений и сведений о принятых по ним мерах

4. Правовые основы оказания государственной услуги:
- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
 - Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ;
 - Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ;
 - Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 N 146-ФЗ;
 - Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ;
 - Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ;
 - Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ;
 - Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ;
 - Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ;
 - Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;
 - Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
 - Федеральный закон от 22.08.2004 N 122-ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
 - Федеральный закон от 31.12.2005 N 199-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий";
 - Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
 - Закон Российской Федерации от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
 - Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ "О благотворительной деятельности и благотворительных организациях";
 - Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании";
 - Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд";
 - Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
 - Федеральный закон от 25.07.2002 N 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";
 - Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
 - Федеральный закон от 10.07.2001 N 87-ФЗ "Об ограничении курения табака";
 - Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 N 329 "О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации";
 - Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";
 - Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";
 - Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 (ред. от 13.07.2007) N 1063-р "О социальных нормативах и нормах";
 - Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 N 1683-р "О методике определения потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры";
 - Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";
 - Закон Ставропольского края от 27.02.2008 N 7-кз "Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур";
 - Распоряжение Правительства Ставропольского края от 13.08.2009 N 263-рп "Об утверждении Перечня государственных услуг (работ), предоставляемых бюджетными учреждениями Ставропольского края и иными некоммерческими организациями, не являющимися автономными и бюджетными учреждениями, расположенными на территории Ставропольского края, за счет средств бюджета Ставропольского края";
 - Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 N 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)";
 - Приказ министерства культуры Ставропольского края от 30.12.2008 N 669 "Об утверждении

целевых показателей эффективности работы государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении министерства культуры Ставропольского края, критериев оценки эффективности работы их руководителя";

- **Правила** пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);

- **письмо** Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 08.10.2004 N 7-01-16/08 "Об условиях оплаты труда в государственных учреждениях субъектов Российской Федерации".

5. Технология оказания государственной услуги:

Для предоставления государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- 1) постановка спектаклей;
- 2) публичный показ спектаклей;
- 3) организация гастролей;
- 4) проведение творческих вечеров, фестивалей, конкурсов и иных подобных мероприятий

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметров
Здание, в котором размещается театр	Театр размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения; состояние здания, в котором располагается театр, не является аварийным; здание театра подключено к системам централизованного отопления; лестницы при входе в здание театра оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы)
Состав помещений театра	В состав помещений театра входят: зрительный (ые) зал (ы); фойе; гримерные; помещения для хранения костюмов и декораций; билетные кассы; служебные помещения; гардероб для верхней одежды посетителей, соответствующий вместимости зрительного зала; буфет для посетителей не менее чем на 10% мест от вместимости зрительного зала; санузел для посетителей, снабженный необходимыми санитарно-гигиеническими средствами
Температурно-влажностный режим	Театр оборудован системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима (18 - 20 градусов С) и влажностного режима влажность - 55%)
Оборудование театра	Зрительный зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений креслами (в том числе откидными) для зрителей, соединенными в рядах между собой и прикрепленными к полу; в фойе установлены места для сидения; в театре имеются занавес, необходимые декорации, музыкальные инструменты, технические средства и оборудование для демонстрации спектаклей
Информатизация и компьютеризация	В театре имеется 15 рабочих мест, оборудованных персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет - 1 место; у театра имеется электронная почта; для театра создан и поддерживается в актуальном режиме интернет-сайт (либо страница)

7. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Санитарное состояние	Деятельность театра соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; уборка помещений театра производится ежедневно
Криминальная безопасность	Театр оборудован: системами видеонаблюдения; кнопкой экстренного вызова милиции; металлодетекторами. В театре организована круглосуточная охрана
Пожарная безопасность	Помещения театра оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения; у сцены устроено дежурное помещение пожарной охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений театра; количество зрителей в зале во время спектакля (представления) не превышает числа посадочных мест в зрительном зале; в театре местах размещена информация о запрете курения (за исключением специально отведенных мест для курения)

8. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	В период театрального сезона обеспечивается показ спектаклей не реже 3 дней в неделю на стационарной площадке: взрослому населению с 18 до 22 часов, детям - в дневное время продолжительностью не более 1,5 часа
Число зрительских мест	Число зрительских мест для взрослых в количестве не менее 500, для детей - не менее 50 в детском театре
Информация о работе театра	Размещается в соответствии с требованиями настоящего стандарта

9. Основные требования к качеству организации работы театра:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Эстетичность и комфортность	Оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление театра, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг
Социальная адресность	Доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп потребителей
Точность и своевременность исполнения услуг	Театр должен оказывать выбранный потребителем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг

10. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Число и состав работников	Художественный и артистический персонал театра составляет не менее 20% от общего количества работников театра
Образовательный уровень творческих работников	Не менее 90% творческих работников театра имеют высшее либо среднее профессиональное образование
Переподготовка и	Творческие работники театра систематически (не реже

повышение квалификации кадров	1 раза в 5 лет) повышают квалификацию, в том числе путем стажировки у ведущих деятелей и специалистов театрального искусства в Российской Федерации
-------------------------------	---

11. Требования к информационному обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация в общественных местах	На железнодорожных и автобусных вокзалах, в гостиницах Ставропольского края, на рекламных щитах и/или в виде информационных буклетов размещается информация о: наименовании театра; адресе, телефонах театра и схеме проезда к нему; репертуаре театра; адресах и режиме работы билетных касс театра и иных местах, где возможно приобрести билеты на спектакли
Информация в средствах массовой информации	В средствах массовой информации, доступной потенциальным потребителям государственной услуги, не реже чем 1 раз в месяц размещается информация о: – наименовании театра; – адресе, телефонах театра и схеме проезда к нему; – репертуаре театра; – адресах и режиме работы билетных касс театра и иных местах, где возможно приобрести билеты на спектакли
Информация у входа в театр	У входа в театр размещается: – информация о наименовании театра (соответствующая архитектурному стилю здания театра); – информация о репертуаре театра; – информация о режиме работы билетных касс театра; – информация о номерах телефонов театра
Информация в помещениях театра	В помещениях театра в удобном для обозрения месте размещаются: – информация о репертуаре театра; – информация о режиме работы билетных касс театра; – перечень оказываемых театром дополнительных услуг, в том числе платных – с указанием стоимости; – информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе театра
Информация на интернет-сайте (странице) театра	На интернет-сайте (странице) театра размещается и поддерживается в актуальном режиме: – информация о наименовании театра; – информация об адресе, маршрутах проезда и номерах телефонов театра; – информация о репертуаре театра; – информация о режиме работы билетных касс театра; – предусмотрена возможность заказа билетов на спектакли через Интернет; – перечень оказываемых театром дополнительных услуг, в том числе платных – с указанием стоимости; – информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе театра
Информация, предоставляемая для размещения на интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края	На интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края размещается и поддерживается в актуальном режиме информация о: – планируемых и проводимых мероприятиях (с указанием наименования, периода проведения, краткого содержания)
Информация об административном	Работники театра, выполняющие административные функции и непосредственно взаимодействующие с

персонале театра	посетителями театра, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества
------------------	---

12. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга почетных посетителей	В театре в удобном для обозрения месте располагается книга почетных посетителей, куда посетителям по их желанию предоставляется возможность внести запись
Книга отзывов и предложений	В театре имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям театра по их требованию. Отзывы и предложения посетителей театра регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	В театре организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обращения граждан в электронной форме	В театре организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственной услуги	В театре организуются регулярные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью оказываемых услуг

13. Защита интересов получателей государственной услуги:

13.1. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля в порядке, установленном действующим законодательством и в соответствии с нормативно-правовыми актами.

13.2. Внешний контроль осуществляется министерством культуры Ставропольского края.

13.3. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также его заместителями.

13.4. Результаты, полученные в ходе контроля, используются для доработки Стандарта качества государственной услуги.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта качества получателями государственной услуги могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставившее государственную услугу, так и в министерство культуры Ставропольского края.

14. Руководитель учреждения несет ответственность за качество оказания государственной услуги и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Приложение 5
к приказу
министерства культуры
Ставропольского края
от 28 декабря 2009 г. N 667

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ "ОРГАНИЗАЦИЯ КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ, ЗРЕЛИЩНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ"

1. Цель оказания государственной услуги: содействие организации культурного досуга населения.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Ставропольского края; население местности, в которой проходят гастролы, - в случае выезда на гастролы.

3. Основные показатели оценки качества оказания услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Средняя наполняемость залов концертных организаций при проведении мероприятий на своей площадке (%)	$\frac{Зрс}{Мс \times Вмс} \times 100$, где Зрс - суммарное число зрителей на мероприятиях, проведенных собственными силами на своей площадке, Мс - число мероприятий, проведенных собственными силами на своей площадке, Вмс - вместимость концертного зала (площадки)	Форма федерального государственного статистического наблюдения N 12-НК "Сведения о деятельности концертной организации, самостоятельного коллектива", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11.07.2005 N 43
Средняя посещаемость мероприятий во время гастролей (тыс. чел.)	$\frac{Зрг}{Мг}$, где Зрг - суммарное число зрителей на мероприятиях, проведенных во время гастролей, Мг - число мероприятий, проведенных во время гастролей	Форма федерального государственного статистического N 12-НК "Сведения о деятельности концертной организации, самостоятельного коллектива", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11.07.2005 N 43
Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг (%)	$\frac{Ок + Од}{2 \times О} \times 100$, где Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг, Од - число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуг, О - общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов потребителей
Процент обращений потребителей, по которым приняты меры (%)	$\frac{Жм}{Ж} \times 100$, где Жм - число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры, Ж - число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основании анализа обращений потребителей, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в книге жалоб и предложений и сведений о принятых по ним мерах

4. Правовые основы оказания государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ;

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 N 146-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ;
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральный закон от 22.08.2004 N 122-ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 31.12.2005 N 199-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Закон Российской Федерации от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
- Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ "О благотворительной деятельности и благотворительных организациях";
- Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании";
- Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральный закон от 25.07.2002 N 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";
- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральный закон от 10.07.2001 N 87-ФЗ "Об ограничении курения табака";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";
- Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 (ред. от 13.07.2007) N 1063-р "О социальных нормативах и нормах";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 N 1683-р "О методике определения потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры";
- Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";
- Закон Ставропольского края от 27.02.2008 N 7-кз "Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур";
- Распоряжение Правительства Ставропольского края от 13.08.2009 N 263-рп "Об утверждении Перечня государственных услуг (работ), предоставляемых бюджетными учреждениями Ставропольского края и иными некоммерческими организациями, не являющимися автономными и бюджетными учреждениями, расположенными на территории Ставропольского края, за счет средств бюджета Ставропольского края";
- Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 N 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)";
- Приказ министерства культуры Ставропольского края от 30.12.2008 N 669 "Об утверждении целевых показателей эффективности работы государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении министерства культуры Ставропольского края, критериев оценки эффективности работы их руководителя";
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);
- письмо Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от

08.10.2004 N 7-01-16/08 "Об условиях оплаты труда в государственных учреждениях субъектов Российской Федерации".

5. Технология оказания государственной услуги:

Для предоставления государственной услуги выполняются следующие основные действия:

1) организация концертной деятельности профессиональных творческих коллективов и исполнителей;

2) публичный показ концертов, фестивалей, конкурсов, творческих вечеров и концертов-бенефисов, музыкальных лекториев и вечеров, представлений, проведение иных подобных мероприятий.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Здание, в котором размещается учреждение	Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения; - состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным; - здание подключено к системам централизованного отопления; - лестницы при входе в здание оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы)
Состав помещений учреждения	В состав помещений входят: - зрительный(ые) зал(ы); - фойе; - билетные кассы; - служебные помещения; - гардероб для верхней одежды посетителей; - буфет для посетителей не менее чем на 10% мест от вместимости концертного зала; - санузел для посетителей, снабженный необходимыми санитарно-гигиеническими средствами
Температурно-влажностный режим	Концертный зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений креслами (в том числе откидными) для зрителей, соединенными в рядах между собой и прикрепленными к полу; - имеются занавес, необходимые технические средства и оборудование для проведения выступлений, концертов, творческих вечеров и иных мероприятий
Оборудование	Учреждение оборудовано системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима (18 - 20 градусов С)
Информатизация и компьютеризация	В учреждении имеется не менее 3 рабочих мест, оборудованных персональными компьютерами, в том числе с выходом в Интернет - 1 место; - у учреждения имеется электронная почта; - для учреждения создан и поддерживается в актуальном режиме интернет-сайт (страница)

7. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; - уборка помещений учреждения производится ежедневно
Криминальная безопасность	Учреждение оборудовано: - системами видеонаблюдения; - кнопкой экстренного вызова милиции; - металлодетекторами. В учреждении организована круглосуточная охрана

Пожарная безопасность	Помещения 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 учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения (за исключением специально отведенных мест для курения)
-----------------------	---

8. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	Обеспечивается проведение концертов, творческих вечеров, фестивалей, конкурсов не реже 4 раз в месяц
Число зрительских мест	Число зрительских мест не менее 200
Информация о работе театра	Размещается в соответствии с требованиями п. 10 настоящего стандарта

9. Основные требования к качеству организации работы учреждения:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Эстетичность и комфортность	Оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Места, предназначенные для оказания государственной услуги, должны соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг
Социальная адресность	Доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп потребителей
Точность и своевременность исполнения услуг	Учреждение должно оказывать выбранный потребителем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг

10. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Число и состав работников	Художественный и артистический персонал составляет не менее 20% работников учреждения
Образовательный уровень творческих работников	Не менее 100% работников учреждения имеют высшее либо среднее профессиональное образование
Переподготовка и повышение квалификации кадров	Специалисты учреждения систематически (не реже 1 раза в 5 лет) повышают квалификацию

11. Требования к информационному обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация в общественных местах	На рекламных щитах и/или в виде информационных буклетов размещается информация о: – наименовании учреждения; – адресе, телефонах учреждения и схеме проезда к нему; – программе концертов, фестивалей, творческих вечеров; – адресах и режиме работы билетных касс и иных мест, где можно приобрести билеты
Информация в	В средствах массовой информации, доступной

Средствах массовой информации	<p>потенциальным потребителям государственной услуги, размещается информация о:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименовании учреждения; - адресе, телефонах учреждения и схеме проезда к нему; - программе концертов, фестивалей, творческих вечеров; - адресах и режиме работы билетных касс и иных местах, где можно приобрести билеты
Информация у входа в учреждение	<p>У входа в учреждение размещаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация о программе концертов, фестивалей, творческих вечеров; - информация о режиме работы билетных касс; - информация о номерах телефонов учреждения
Информация в помещениях учреждения	<p>В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте размещаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация о программе концертов, фестивалей, творческих вечеров; - информация о режиме работы билетных касс; - информация о номерах телефонов учреждения; - перечень оказываемых учреждением дополнительных услуг, в том числе платных - с указанием стоимости; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения
Информация на интернет-сайте (странице) учреждения	<p>На интернет-сайте (странице) учреждения размещается и поддерживается в актуальном режиме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация о наименовании учреждения; - информация об адресе, маршрутах проезда и номерах телефонов учреждения; - информация о программе концертов, фестивалей, творческих вечеров; - информация о режиме работы билетных касс; - перечень оказываемых учреждением дополнительных услуг, в том числе платных услуг с указанием цен; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения
Информация, предоставляемая для размещения на интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края	<p>На интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края размещается и поддерживается в актуальном режиме информация о:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планируемых и проводимых мероприятиях (с указанием наименования, периода проведения, краткого содержания)
Информация об административном персонале учреждения	<p>Работники учреждения, выполняющие административные функции и непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества</p>

12. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга почетных посетителей	В учреждении в удобном для обозрения месте располагается книга почетных посетителей, куда посетителям по их желанию предоставляется возможность внести запись
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения	В учреждении организуется прием, регистрация,

Граждан	рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обращения граждан в электронной форме	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственной услуги	В учреждении организуются регулярные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью оказываемых услуг

13. Защита интересов получателей государственной услуги:

13.1. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля в порядке, установленном действующим законодательством и в соответствии с нормативно-правовыми актами.

13.2. Внешний контроль осуществляется министерством культуры Ставропольского края.

13.3. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также его заместителями.

13.4. Результаты, полученные в ходе контроля, используются для доработки Стандарта качества государственной услуги.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта качества получателями государственной услуги могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставившее государственную услугу, так и в министерство культуры Ставропольского края.

14. Руководитель учреждения несет ответственность за качество оказания государственной услуги и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Приложение 6
к приказу
министерства культуры
Ставропольского края
от 28 декабря 2009 г. N 667

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ "ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСТУПА НАСЕЛЕНИЯ К ОБЪЕКТАМ ЖИВОТНОГО МИРА, СОДЕРЖАЩИМСЯ В НЕВОЛЕ"

1. Цель предоставления государственной услуги: - содействие организации культурного досуга населения; сохранение и разведение редких и находящихся под угрозой исчезновения объектов животного мира.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

3. Основные показатели оценки качества предоставления государственной услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Среднее количество посетителей зоозекзотариума за один день (чел.)	П / Дн, где П - число посещений зоозекзотариума в отчетном году, Дн - число дней в году, открытых для посещений	Форма федерального государственного статистического наблюдения N 14-НК "Сведения о деятельности зоопарка (зоосада)", утвержденная постановлением Федеральной службы

		государственной статистики от 11.07.2005 N 43
Удельный вес в коллекции зооэкзотариума животных, включенных в международную или российскую Красные книги (%)	$\frac{Жк}{Ж} \times 100$, где Жк – количество животных в коллекции зооэкзотариума, включенных в международную или российскую Красные книги, Ж – общее количество животных в коллекции зооэкзотариума	Форма федерального государственного статистического наблюдения N 14-НК "Сведения о деятельности зоопарка (зоосада)", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11.07.2005 N 43
Процент животных, содержащихся в удовлетворительных условиях (%)	$\frac{Жу}{Ж} \times 100$, где Жу – количество животных в коллекции зооэкзотариума, содержащихся в удовлетворительных условиях, Ж – общее количество животных в коллекции зооэкзотариума	Данные зооэкзотариума
Удельный вес в коллекции зооэкзотариума животных, давших потомство в неволе (%)	$\frac{Жпот}{Ж} \times 100$ Жпот – количество животных в коллекции зооэкзотариума, давших потомство в неволе в период содержания в зоопарке, Ж – общее количество животных в коллекции зооэкзотариума	Данные зооэкзотариума
Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг зооэкзотариума (%)	$\frac{(Ок + Од)}{2 \times О} \times 100$, где Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг зооэкзотариума, Од – число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуг зооэкзотариума, О – общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов потребителей услуги
Процент обращений потребителей, по которым приняты меры (%)	$\frac{Жм}{Ж} \times 100$, где Жм – число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры, Ж – число обращений	Определяется на основании анализа обращений потребителей, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в книге жалоб и предложений и сведений

потребителей, поступивших в отчетном периоде	о принятых по ним мерах
---	-------------------------

4. Правовые основы оказания государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 N 146-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ;
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральный закон от 22.08.2004 N 122-ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 31.12.2005 N 199-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Закон Российской Федерации от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
- Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ "О благотворительной деятельности и благотворительных организациях";
- Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании";
- Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральный закон от 25.07.2002 N 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";
- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральный закон от 24.04.1995 N 52-ФЗ "О животном мире";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";
- Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 (ред. от 13.07.2007) N 1063-р "О социальных нормативах и нормах";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 N 1683-р "О методике определения потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры";
- Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";
- Закон Ставропольского края от 27.02.2008 N 7-кз "Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур";
- Распоряжение Правительства Ставропольского края от 13.08.2009 N 263-рп "Об утверждении Перечня государственных услуг (работ), предоставляемых бюджетными учреждениями Ставропольского края и иными некоммерческими организациями, не являющимися автономными и бюджетными учреждениями, расположенными на территории Ставропольского края, за счет средств бюджета Ставропольского края";
- Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 N 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)";
- Приказ министерства культуры Ставропольского края от 30.12.2008 N 669 "Об утверждении

целевых показателей эффективности работы государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении министерства культуры Ставропольского края, критериев оценки эффективности работы их руководителя";

- **Приказ** Государственного комитета Российской Федерации по охране окружающей среды от 30.09.1997 N 411 "О положении о зоологических коллекциях";

- **Правила** пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);

- **письмо** Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 08.10.2004 N 7-01-16/08 "Об условиях оплаты труда в государственных учреждениях субъектов Российской Федерации".

5. Действия по предоставлению государственной услуги:

Для предоставления государственной услуги осуществляются следующие основные действия:

1) содержание объектов животного мира;

2) экспозиция объектов животного мира;

3) проведение научно-исследовательских работ, в том числе разведение диких животных, разработка научных основ содержания диких животных в неволе, разработка научных основ рационального кормления диких животных в неволе, исследования по биологии диких животных в условиях их содержания в неволе

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Территория зооэкзотариума	Территория зооэкзотариума огорожена. На территории зооэкзотариума: – устроены асфальтированные дорожки и аллеи для посетителей; – установлено не менее 4 карт-схем территории зооэкзотариума (на удалении не более 100 м друг от друга); – установлено и поддерживается в исправном состоянии не менее 4 скамеек; – обустроена зона отдыха (беседка с навесом от солнца и дождя)
Комплекс зданий, в которых размещается зооэкзотариум	Состояние зданий не является аварийным; – здания зооэкзотариума подключены к системам централизованного отопления; – лестницы при входах в здания зооэкзотариума оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы)
Состав помещений	В состав помещений зооэкзотариума входят: – помещения для содержания в неволе животных (вольеры, клетки, террариумы, аквариумы); – помещения для обслуживания животных, лаборатории; – билетные кассы; – служебные помещения; – санузлы для посетителей, снабженные туалетной бумагой, жидким мылом и бумажными полотенцами
Оборудование зооэкзотариума	Помещения для содержания животных, птиц, рыб, земноводных и пресмыкающихся оборудованы кормушками, поилками, предметами, имитирующими привычную окружающую среду в условиях воли, предметами для игр
Температурно-влажностный режим	Помещения для содержания животных и птиц оборудованы системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими поддержание необходимого температурно-влажностного режима
Информатизация и компьютеризация	Не менее 4 рабочих мест специалистов зооэкзотариума оборудовано персональными компьютерами, из них не менее 3 имеют выход в сеть Интернет; – у зооэкзотариума имеется регулярно просматриваемая электронная почта; – для зооэкзотариума создан и поддерживается интернет-сайт

7. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Санитарное состояние	Деятельность зооэкзотариума соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; – уборка территории зооэкзотариума проводится ежедневно
Криминальная безопасность	Зооэкзотариум оборудован системами видеонаблюдения. Организована круглосуточная охрана зооэкзотариума
Пожарная безопасность	Помещения зооэкзотариума оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения; – утвержден план эвакуации животных в случае пожара

8. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	В течение года зооэкзотариум открыт для посещений не менее 360 дней в году; – в течение недели зооэкзотариум открыт для посещений не менее 7 дней; – в течение дня зооэкзотариум открыт для посещения не менее 9 часов
Информация о работе зооэкзотариума	Размещается в соответствии с требованиями п. 11 настоящего стандарта

9. Особые требования к организации работы зооэкзотариума:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Кормление животных	Кормление животных производится с учетом их физиологических потребностей в соответствии с установленными нормативами
Экскурсионная работа	В течение года в зооэкзотариуме проводится не менее 200 экскурсий, в том числе для детей не менее 180
Лекционная работа	В течение года в зооэкзотариуме проводится не менее 5 лекций
Выставочная работа	В течение года в зооэкзотариуме организуется не менее 3 выставок
Организация мероприятий	В течение года в зооэкзотариуме организуется не менее 4 мероприятий

10. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Должностной состав	В штатном расписании предусмотрены должности ветеринарных врачей, фельдшеров, зоотехников
Укомплектованность штата	Штат зооэкзотариума не менее чем на 60% укомплектован специалистами
Образовательный уровень работников зооэкзотариума	Не менее 30% работников зооэкзотариума имеют высшее образование; не менее 35% работников зооэкзотариума имеют среднее профессиональное образование
Повышение квалификации кадров	Специалисты зооэкзотариума не реже одного раза в пять лет повышают квалификацию
Навыки работы на компьютере	Административно-управленческий персонал зооэкзотариума имеет навыки работы на персональном компьютере

11. Требования к информационному обеспечению потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация в общественных местах	В общественных местах, на рекламных щитах и в виде информационных буклетов размещается информация: <ul style="list-style-type: none"> - о наименовании зооэкзотариума; - о режиме работы зооэкзотариума; - об адресе, телефонах зооэкзотариума и схеме проезда к нему; - о наиболее популярных объектах животного мира, содержащихся в зооэкзотариуме
Информация в средствах массовой информации	В средствах массовой информации, доступных потенциальным потребителям государственной услуги, не реже 1 раза в месяц размещается информация о: <ul style="list-style-type: none"> - наименовании зооэкзотариума; - режиме работы зооэкзотариума; - адресе зооэкзотариума и схеме проезда к нему; - наиболее популярных объектах животного мира, содержащихся в зооэкзотариуме
Информация у входа в зооэкзотариум	У входа в зооэкзотариум размещаются: <ul style="list-style-type: none"> - наименование зооэкзотариума; - информация о режиме работы зооэкзотариума; - информация о режиме работы билетных касс зооэкзотариума и стоимости билетов; - перечень оказываемых зооэкзотариумом дополнительных услуг
Информация на интернет-сайте зооэкзотариума	На интернет-сайте зооэкзотариума размещается и поддерживается в актуальном режиме: <ul style="list-style-type: none"> - информация о наименовании зооэкзотариума; - информация об адресе, маршрутах проезда и номерах телефонов зооэкзотариума; - информация об объектах животного мира, содержащихся в зооэкзотариуме; - информация о режиме работы зоопарка и о режиме работы билетных касс зооэкзотариума; - перечень оказываемых зоопарком дополнительных услуг (в случае наличия таковых), в том числе платных - с указанием цен; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе зооэкзотариума
Информация, предоставляемая для размещения на интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края	На интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края размещается и поддерживается в актуальном режиме информация о: <ul style="list-style-type: none"> - планируемых и проводимых мероприятиях (с указанием наименования, периода проведения, краткого содержания)

12. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга почетных посетителей	В зооэкзотариуме в удобном для обозрения месте располагается книга почетных посетителей, куда посетителям по их желанию предоставляется возможность внести запись
Книга отзывов и предложений	В зооэкзотариуме имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	В зооэкзотариуме организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов

	на них
Обращения граждан в электронной форме	В зооэкзотариуме организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственной услуги	В зооэкзотариуме организуются регулярные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых услуг

13. Защита интересов получателей государственной услуги:

13.1. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля в порядке, установленном действующим законодательством и в соответствии с нормативно-правовыми актами.

13.2. Внешний контроль осуществляется министерством культуры Ставропольского края.

13.3. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также его заместителями.

13.4. Результаты, полученные в ходе контроля, используются для доработки Стандарта качества государственной услуги.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта качества получателями государственной услуги могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставившее государственную услугу, так и в министерство культуры Ставропольского края.

14. Руководитель учреждения несет ответственность за качество оказания государственной услуги и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Приложение 7
к приказу
министерства культуры
Ставропольского края
от 28 декабря 2009 г. N 667

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ "ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТВОРЧЕСКИХ СОЮЗОВ"

1. Цель оказания государственной услуги: содействие организации культурного досуга населения, развитию и самореализации личности, творческой активности населения.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане Российской Федерации; население местности, где проходят мероприятия (в случае выезда).

3. Основные показатели оценки качества оказания услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Средняя наполняемость залов учреждения при проведении мероприятий на своей площадке (%)	$\frac{Зрс}{Мс \times Вмс} \times 100$, где Зрс - суммарное число зрителей на мероприятиях, проведенных собственными силами на своей площадке, Мс - число мероприятий, проведенных собственными силами на своей площадке, Вмс - вместимость концертного зала (площадки)	Форма государственного статистического наблюдения N 7-НК "Сведения об учреждении культурно-досугового типа", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11.07.2005 N 43

Средняя посещаемость мероприятий во время выездов (сот. чел.)	Зрг / Мг, где Зрг - суммарное число зрителей на мероприятиях, проведенных во время гастролей, Мг - число мероприятий, проведенных во время гастролей	Форма государственного статистического наблюдения N 7-НК "Сведения об учреждении культурно-досугового типа", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11.07.2005 N 43
Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг (%)	(Ок + Од) ----- x 100, где 2 x О Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг, Од - число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуг, О - общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов потребителей
Процент обращений потребителей, по которым приняты меры (%)	Жм / Ж x 100, где Жм - число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры, Ж - число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основании анализа обращений потребителей, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в книге жалоб и предложений и сведений о принятых по ним мерах

4. Правовые основы оказания государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 N 146-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ;
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральный закон от 22.08.2004 N 122-ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 31.12.2005 N 199-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Закон Российской Федерации от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
- Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ "О благотворительной деятельности и

благотворительных организациях";

- Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании";
- Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральный закон от 25.07.2002 N 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";
- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральный закон от 10.07.2001 N 87-ФЗ "Об ограничении курения табака";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 N 329 "О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";
- Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 (ред. от 13.07.2007) N 1063-р "О социальных нормативах и нормах";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 N 1683-р "О методике определения потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры";
- Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";
- Закон Ставропольского края от 27.02.2008 N 7-кз "Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур";
- Распоряжение Правительства Ставропольского края от 13.08.2009 N 263-рп "Об утверждении Перечня государственных услуг (работ), предоставляемых бюджетными учреждениями Ставропольского края и иными некоммерческими организациями, не являющимися автономными и бюджетными учреждениями, расположенными на территории Ставропольского края, за счет средств бюджета Ставропольского края";
- Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 N 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)";
- Приказ министерства культуры Ставропольского края от 30.12.2008 N 669 "Об утверждении целевых показателей эффективности работы государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении министерства культуры Ставропольского края, критериев оценки эффективности работы их руководителя";
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);
- письмо Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 08.10.2004 N 7-01-16/08 "Об условиях оплаты труда в государственных учреждениях субъектов Российской Федерации".

5. Технология оказания государственной услуги:

Для предоставления государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- 1) организация лекционной и концертной деятельности профессиональными творческими союзами и исполнителями;
- 2) публичный показ литературных спектаклей, проведение фестивалей, семинаров, конкурсов, творческих вечеров, встреч и иных подобных мероприятий.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Здание, в котором размещается учреждение	- учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения; - состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным; - здание подключено к системам централизованного отопления; - лестницы при входе в здание оборудованы пандусами

	и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы)
Состав помещений учреждения	В состав помещений входят: – зрительный (ые) зал (ы); – служебные помещения; – гардероб для верхней одежды посетителей; – санузел для посетителей, снабженный туалетной бумагой, жидким мылом и бумажными полотенцами
Температурно-влажностный режим	Зал оборудован исправными, не имеющими внешних повреждений, стульями для зрителей; – имеются сцена, необходимые технические средства и оборудование для проведения выступлений, концертов, творческих вечеров и иных мероприятий
Оборудование	Учреждение оборудовано системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима (18 - 20 градусов С)
Информатизация и компьютеризация	В учреждении имеется 4 рабочих места, оборудованных персональными компьютерами, в том числе с выходом в Интернет - 1 место; – у учреждения имеется электронная почта; – для учреждения создан и поддерживается в актуальном режиме интернет-сайт (страница)

7. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; – уборка помещений учреждения производится ежедневно
Криминальная безопасность	Учреждение оборудовано системой охранной сигнализации. В учреждении организована круглосуточная охрана
Пожарная безопасность	Помещения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения; – количество зрителей в зале во время проведения мероприятий не превышает числа посадочных мест в зрительном зале; – в учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения (за исключением специально отведенных мест для курения)

8. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	Обеспечивается проведение творческих вечеров, фестивалей, конкурсов не реже 3 раз в месяц
Число зрительских мест	Число зрительских мест не менее 60
Информация о работе учреждения	Размещается в соответствии с требованиями п. 11 настоящего стандарта

9. Основные требования к качеству организации работы учреждения:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Эстетичность и комфортность	Оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности; – оформление зала, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность

	их использования получателями услуг
Социальная адресность	Доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп потребителей
Точность и своевременность исполнения услуг	Учреждение должно оказывать выбранный потребителем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг

10. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Число и состав работников	Творческий персонал составляет не менее 30% работников учреждения
Образовательный уровень творческих работников	Не менее 100% работников учреждения имеют высшее либо среднее профессиональное образование
Переподготовка и повышение квалификации кадров	Специалисты учреждения систематически (не реже 1 раза в 5 лет) повышают квалификацию

11. Требования к информационному обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация в общественных местах	В виде информационных листовок размещается информация о: – наименовании учреждения; – адресе, телефонах учреждения; – программе литературных спектаклей, семинаров, фестивалей, творческих вечеров.
Информация в средствах массовой информации	В средствах массовой информации, доступной потенциальным потребителям государственной услуги, размещается информация о: – наименовании учреждения; – адресе, телефонах учреждения; – программе литературных спектаклей, семинаров, фестивалей, творческих вечеров
Информация у входа в учреждение	У входа в учреждение размещаются: – название учреждения; – информация о размещении творческих союзов
Информация в помещениях учреждения	В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте размещаются: – информация о деятельности творческих союзов
Информация на интернет-сайте (странице) учреждения	На интернет-сайте (странице) учреждения размещается и поддерживается в актуальном режиме: – информация о наименовании союза; – информация об адресе, номерах телефонов; – информация о программе творческих вечеров, выставок; – информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения
Информация, предоставляемая для размещения на интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края	На интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края размещается и поддерживается в актуальном режиме информация о: – планируемых и проводимых мероприятиях (с указанием наименования, периода проведения, краткого содержания)

12. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обращения граждан в электронной форме	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственной услуги	В учреждении организуются регулярные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью оказываемых услуг

13. Защита интересов получателей государственной услуги:

13.1. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля в порядке, установленном действующим законодательством и в соответствии с нормативно-правовыми актами.

13.2. Внешний контроль осуществляется министерством культуры Ставропольского края.

13.3. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также его заместителями.

13.4. Результаты, полученные в ходе контроля используются для доработки Стандарта качества государственной услуги.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта качества получателями государственной услуги могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставившее государственную услугу, так и в министерство культуры Ставропольского края.

14. Руководитель учреждения несет ответственность за качество оказания государственной услуги и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Приложение 8
к приказу
министерства культуры
Ставропольского края
от 28 декабря 2009 г. N 667

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "РАЗВИТИЕ И ПРОПАГАНДА ТРАДИЦИОННОЙ НАРОДНОЙ КУЛЬТУРЫ"

1. Цель оказания государственной услуги: содействие организации культурного досуга населения, методическое обеспечение процессов сохранения нематериального культурного наследия.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Ставропольского края; население местности, в которой проводятся культурно-массовые мероприятия.

3. Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Удельные вес населения, участвующего в культурно-досуговых мероприятиях,	$\frac{Чд}{Чнас} \times 100\%$, где: Чд Чнас	Журнал учета

<p>проводимых государственными (муниципальными) организациями культуры, и в работе любительских объединений (%)</p>	<p>Чд - численность населения, участвующего в культурно-досуговых мероприятиях, проводимых государственными (муниципальными) организациями культуры, и в работе любительских объединений (процент); Чнас - среднегодовая численность населения края (человек)</p>	
<p>Средняя наполняемость зала при проведении культурно-массовых мероприятий (%)</p>	<p>$\frac{Зрс}{Мс \times Вмс} \times 100\%$, где: Зрс - суммарное число зрителей на культурно-массовых мероприятиях, Мс - число мероприятий, Вмс - вместимость зала СКДНТ</p>	<p>Журнал учета</p>
<p>Средняя посещаемость культурно-массовых мероприятий (%)</p>	<p>$\frac{Зр}{М} \times 100\%$, где: Зр - суммарное число зрителей на культурно-массовых мероприятиях, М - число мероприятий</p>	<p>Журнал учета</p>
<p>Рост числа конкурсов, фестивалей, выставок к отчетному периоду</p>	<p>Абсолютная величина</p>	<p>Журнал учета</p>
<p>Рост количества методических изданий к отчетному периоду</p>	<p>Абсолютная величина</p>	<p>Журнал учета</p>
<p>Среднее количество оказанной методической помощи (проведенных методических консультаций, мастер-классов) к отчетному периоду</p>	<p>Абсолютная величина</p>	<p>Журнал учета</p>
<p>Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью оказываемых услуг (%)</p>	<p>$\frac{Ок + Од}{2 \times О} \times 100\%$, где: Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг, Од - число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуг, О - общее число опрошенных</p>	<p>Определяется по результатам опросов потребителей</p>

Процент обращений потребителей, по которым приняты меры (%)	<p>Жм ---- x 100%, где: Ж</p> <p>Жм - число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры, Ж - число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде</p>	Определяется на основании анализа обращений потребителей, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в книге жалоб и предложений, и сведений о принятых по ним мерам
---	--	---

4. Правовые основы оказания государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации, [статья 44](#);

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

- Федеральный закон от 06.01.1999 N 7-ФЗ "О народных художественных промыслах";

- Федеральный закон от 13.03.1995 N 32-ФЗ "О днях воинской славы и памятных датах России";

- Федеральный закон от 17.06.1996 N 74-ФЗ "О национально-культурной автономии";

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

5. Технология оказания государственной услуги:

Для предоставления государственной услуги выполняются следующие основные действия:

1. Организация и проведение конкурсов, фестивалей, праздников и выставок.

2. Разработка и выпуск методического и сценарного материала.

3. Оказание методической помощи в организации досуга населения, развитии самостоятельного художественного творчества.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Здание (помещение), в котором размещается учреждение	<ul style="list-style-type: none"> - учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения; - состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным; - по размерам и состоянию здание (помещение) подключено в системам центрального отопления, обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, а также должно гарантировать безопасность и физическое здоровье потребителям и работникам, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации); - здание (помещение) должно быть оборудовано телефонной связью, выходом в Интернет, электронной почтой
Оборудование здания (помещения)	<ul style="list-style-type: none"> - здание (помещение) должно быть оснащено современным техническим оборудованием: - звукоусилительной аппаратурой 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 12 групп на 100 мест; - проигрывателями с различных носителей из расчета

	<p>минимум 3 шт. на 100 мест;</p> <ul style="list-style-type: none"> - световыми приборами из расчета минимум 15 шт. на 50 мест, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов
Состав помещений учреждения	<p>В состав помещений учреждения входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> - зрительный(ые) зал(ы), оборудованный(ые) исправными, не имеющими внешних повреждений креслами; - фойе; - билетные кассы; - служебные помещения; - гардероб для верхней одежды посетителей; - санузел для посетителей, снабженный всеми необходимыми санитарными принадлежностями
Температурно-влажностный режим	<p>Учреждение оборудовано системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима (18 - 20 градусов С)</p>

7. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Санитарное состояние	<ul style="list-style-type: none"> - деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; - уборка помещений учреждения производится ежедневно
Криминальная безопасность	<ul style="list-style-type: none"> - учреждение оборудовано кнопкой экстренного вызова милиции; - в учреждении организована круглосуточная охрана
Пожарная безопасность	<ul style="list-style-type: none"> - помещения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения; - количество зрителей в зрительном(ых) зале(ах) не превышает числа посадочных мест, установленных в зрительном(ых) зале(ах); - в помещениях на видных местах размещена информация о запрете курения (за исключением специально отведенных мест для курения)

8. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика
Режим работы	<p>Ежедневный режим работы учреждения устанавливается с учетом потребностей населения. Обслуживание посетителей производится по утвержденным графикам работы, исходя из запросов населения (пять дней в неделю: с 9-00 до 18-00 в рабочие дни). Допускается работа в выходные и праздничные дни</p>

9. Основные требования к качеству организации работы учреждения:

Параметр	Значение, иная характеристика
Эстетичность и комфортность	<p>Оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление сценических площадок, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг</p>
Социальная адресность	<p>Доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп</p>

потребителей

10. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Число и состав работников	Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала регламентируется его Уставом. Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала: – творческий персонал (специалисты, ведущие специалисты, режиссеры, художественные руководители самодеятельных коллективов, балетмейстеры, художники и др.); – административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, заведующие отделами); – технические работники (водители, техники, сторожа. Электрики, гардеробщики и др.). Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду учреждения. Для реализации творческо-производственной деятельности по предоставлению государственных услуг учреждение может дополнительно привлекать на договорной основе специалистов в области народного художественного творчества и культурно-досуговой деятельности, технических работников
Образовательный уровень творческих работников	Не менее 90% персонала учреждения культуры клубного типа должны иметь высшее специальное образование
Переподготовка и повышение квалификации кадров	Каждый работник учреждения должен систематически (по возможности не реже одного раза в 5 лет) повышать свою квалификацию по установленной программе

11. Требования к информационному обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Информация в общественных местах и в средствах массовой информации	На рекламных щитах и/или в виде информационных буклетов размещается следующая информация: – наименование учреждения; – адрес, телефоны учреждения и маршруты поездок к нему; – программа конкурсов, фестивалей, выставок и других мероприятий
Информация в помещениях учреждения	В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте размещаются: – информация о программе конкурсов, фестивалей, выставок и других мероприятий; – информация о номерах телефонов учреждения; – перечень оказываемых учреждением дополнительных услуг, в том числе платных с указанием их стоимости; – информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения
Информация на интернет-сайте (странице) учреждения	На интернет-сайте (странице) учреждения размещается и поддерживается в актуальном режиме: – информация о наименовании учреждения; – информация об адресе, маршрутах проезда и номерах телефонов учреждения; – информация о программе конкурсов, фестивалей, выставок и других мероприятий; – перечень оказываемых учреждением дополнительных услуг, в том числе платных с указанием их стоимости;

	– информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения
Информация об административном персонале	Работники учреждения, выполняющие административные функции и непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют нагрудные таблички (бейджики) с указанием фамилии, имени, отчества и наименованием занимаемой должности

12. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей регулярно рассматриваются с принятием, при необходимости, соответствующих мер
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов на них в установленные сроки
Обращения граждан в электронной форме	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственной услуги	В учреждении организуются регулярные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью оказываемых услуг

Приложение 9
к приказу
министерства культуры
Ставропольского края
от 28 декабря 2009 г. N 667

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОКАТА КИНОФИЛЬМОВ"

1. Цель оказания государственной услуги:

- организация проката кино-видеофильмов, видеообслуживание населения края, с целью содействия в реализации государственной культурной политики в сфере кинематографии на территории Ставропольского края;

- техническое обслуживание, ремонт киноаппаратуры и кинооборудования.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Ставропольского края.

3. Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Количество обслуженных киноустановок в регионе	Абсолютная величина	Количество договоров, заключенных с кинопредприятиями
Количество выдаваемых фильмокопий	Абсолютная величина	Репертуарные планы, ежемесячные отчеты потребителей
Количество обслуживаемых зрителей	Абсолютная величина	Количество проданных билетов, ежемесячные

аппаратурой, стоящей на балансе кинопрокатной организации		отчеты о количестве сеансов, обслуженных зрителях
Количество технически обследованных и отремонтированных киноустановок в крае		Акты выполненных работ

4. Правовые основы оказания государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принято всенародным голосованием 12.12.1993);
- Закон РФ "О государственной поддержке кинематографии РФ" от 22 августа 1996 года N 126-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 1 от 30.11.1994 N 51-ФЗ; часть 2 от 26.01.1996 N 14-ФЗ; часть 3 от 26.11.2001 N 146-кз; часть 4 от 18.12.2006 N 230-ФЗ);
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 09.10.92 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Федеральный закон от 06.10.1999 "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" имеет номер 184-ФЗ, а не 18-ФЗ.

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: в статье 26.3 Федерального закона от 06.10.1999 N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" подпункты 2.18 - 2.20 отсутствуют.

- Федеральный закон от 06.10.99 N 18-ФЗ "Об общих принципах законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов РФ" ст. 26.3 пп. 2.18 - 2.20;
- Закон Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 N 740 "О Федеральной целевой программе "Культура России (2006 - 2011 годы)";
- Устав ГУК "Ставропольский киноvideoproкат".

5. Технология оказания государственной услуги:

- пополнение кино-видеофонда учреждения, приобретение неисключительных прав проката кино-видеофильмов, изучение предложений кинорынка о приобретении фильмокопий на различных носителях. Заключение договоров с фирмами на приобретение прав проката для демонстрации на территории края;
 - работа с прокатчиками, заключение договоров на прокат кино-видеофильмов;
 - ежемесячный прием заявок от прокатчиков, составление репертуара на каждую киноустановку;
 - доставка фильмокопий на киноустановки края, проверка фильмокопий на соответствие категории качества;
 - технический ремонт фильмокопий, проверка технического состояния возвращенных фильмокопий, ремонт фильмокопий;
 - техническое обслуживание киноустановок края, техническое обследование киноустановок края с выдачей заключения о техническом состоянии;
 - заключение договоров с прокатчиками на технический ремонт киноаппаратуры, проведение технических ремонтов на киноустановках края;
 - методическая помощь киноустановкам края, разработка подборок кино-видеофильмов к знаменательным датам, детской и тематической направленности (наркомания, СПИД, алкоголизм, курение, безопасность дорожного движения, пожарная безопасность, школьная программа, военно-патриотическое воспитание, экология, туберкулез и др.);
 - подготовка аннотаций к каждому кино-видеофильму;
 - кинообслуживание населения края передвижной видеоустановкой, стоящей на балансе учреждения, заключение договоров на видеопрокат.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Здание (помещение), в котором размещается учреждение	<ul style="list-style-type: none"> - состояние здания, в котором располагаются помещения, не является аварийным; - здание подключено к системам централизованного отопления, электроэнергии, водоснабжения, оборудовано телефонной связью, выходом в Интернет, электронной почтой; - соблюдается температурный режим хранения фильмокопий
Оборудование помещения	<ul style="list-style-type: none"> - помещения должны быть оснащены современным техническим оборудованием; - световыми приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающими безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг; - служебные помещения и фильмохранилище должны находиться в отдельных, технически оборудованных залах
Температурно-влажностный режим	- учреждение оборудовано системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима

7. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Санитарное состояние	<ul style="list-style-type: none"> - деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; - уборка помещений учреждения производится ежедневно
Криминальная безопасность	- в учреждении организована круглосуточная охрана
Пожарная безопасность	<ul style="list-style-type: none"> - помещения оборудованы пожарной сигнализацией и первичными средствами пожаротушения; - в помещениях на видных местах размещены таблички с указанием путей эвакуации, о запрете курения и т.д.

8. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	Ежедневный режим работы установлен с 9-00 до 18-00 ч. Допускается работа в выходные и праздничные дни
Категория качества	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие предложенной услуги: передача в прокат потребителю фильмокопии, согласно ее паспортных данных; - нормативные документы: "Правила технической эксплуатации фильмокопий" (приказ Роскомкино от 22.06.1994 N 29); - проведение ремонтно-наладочных работ на киноустановках края в соответствии с нормативными документами "Правила технической эксплуатации кинооборудования кинотеатров и киноустановок" (Приказ Госкино от 30.07.1987 N 196); - постоянное пополнение фильмофонда новыми фильмами, для удовлетворения растущих запросов потребителей

9. Основные требования к качеству организации работы учреждения:

10. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Число и состав работников	Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и

	тарифно-квалификационными характеристиками по должностям работников культуры бюджетных организаций Министерства культуры Российской Федерации: – технические специалисты для ремонта фильмокопий, киноаппаратуры и кинооборудования; – методисты по репертуарному планированию кинофильмов, комплектованию тематических программ, обеспечение рекламной продукцией киноустановок края; – не реже 1 раза в 5 лет работники проходят курсы повышения квалификации
--	--

11. Требования к информационному обеспечению потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация в общественных местах и средствах массовой информации	На рекламных щитах и/или в виде информационных буклетов размещается следующая информация: – наименование учреждения; – адрес, телефоны учреждения; – перечень оказываемых услуг
Информация в помещениях учреждения	В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте размещается информация об учреждении и перечень оказываемых услуг

12. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Журнал заявок	Ежемесячно поступают заявки от потребителей о включении в репертуарный план выбранных ими кинофильмов из фильмофонда учреждения
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям государственной услуги, где вносятся предложения и замечания о качестве предоставляемой кинопродукции

Приложение 10
к приказу
министерства культуры
Ставропольского края
от 28 декабря 2009 г. N 667

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ
ОБРАЗОВАНИЯ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ"**

1. Цель оказания государственной услуги: Подготовка квалифицированных специалистов со средним профессиональным образованием базовой или углубленной подготовки, конкурентоспособных на рынке труда.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане Российской Федерации, имеющие основное общее, среднее (полное) общее образование или начальное профессиональное образование; граждане иностранных государств, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации

<p>Процент выпускников, получивших диплом о среднем профессиональном образовании, в общей численности выпускников образовательного учреждения среднего профессионального образования (%)</p>	<p>Вд $---- \times 100$, где: В</p> <p>Вд - число выпускников образовательного учреждения получивших диплом о среднем профессиональном образовании; В - общая численность выпускников образовательного учреждения</p>	<p>Форма федерального статистического наблюдения N 2-НК "Сведения о государственном и муниципальном среднем специальном учебном заведении или высшем учебном заведении, реализующем программы среднего профессионального образования" (утверждена Постановлением Росстата от 19.04.2006 N 14)</p>
<p>Доля выпускников образовательного учреждения, продолживших обучение в учреждениях высшего профессионального образования в год выпуска (%)</p>	<p>$(Впо / В) \times 100$, где:</p> <p>Впо - число выпускников, продолживших обучение в образовательных учреждениях среднего и высшего профессионального образования в год выпуска, В - общая численность выпускников образовательного учреждения</p>	<p>Форма федерального статистического наблюдения N 2-НК "Сведения о государственном и муниципальном среднем специальном учебном заведении или высшем учебном заведении, реализующем программы среднего профессионального образования" (утверждена Постановлением Росстата от 19.04.2006 N 14)</p>
<p>Доля выпускников образовательного учреждения, трудоустроившихся по освоенной профессии (специальности) в год выпуска (%)</p>	<p>$(Втр / В) \times 100$, где:</p> <p>Втр - число трудоустроившихся выпускников в год выпуска, В - общая численность выпускников образовательного учреждения</p>	<p>Форма федерального статистического наблюдения N 2-НК "Сведения о государственном и муниципальном среднем специальном учебном заведении или высшем учебном заведении, реализующем программы среднего профессионального образования" (утверждена Постановлением Росстата от 19.04.2006 N 14)</p>
<p>Доля выпускников образовательного учреждения, нетрудоустроенных по освоенной профессии (специальности) в год выпуска (%)</p>	<p>$(Внт / В) \times 100$, где:</p> <p>Внт - число нетрудоустроившихся выпускников в год выпуска, В - общая численность выпускников образовательного учреждения</p>	<p>Форма федерального статистического наблюдения N 2-НК "Сведения о государственном и муниципальном среднем специальном учебном заведении или высшем учебном заведении, реализующем программы среднего профессионального</p>

		образования" (утверждена Постановлением Росстата от 19.04.2006 N 14)
Обеспеченность студентов, обучающихся в учреждении питанием (%)	<p>ПМф --- x 100, где: ПМн</p> <p>ПМф - фактическое число посадочных мест в месте общественного питания учреждения, ПМн - число посадочных мест в месте общественного питания по норме (на 1000 студентов - 200 мест)</p>	<p>Форма федерального статистического наблюдения N 2-НК "Сведения о государственном и муниципальном среднем специальном учебном заведении или высшем учебном заведении, реализующем программы среднего профессионального образования" (утверждена Постановлением Росстата от 19.04.2006 N 14)</p>
Обеспеченность студентов в учреждении общежитиями (%)	<p>СТобщ ----- x 100, где: СТ</p> <p>СТобщ - численность студентов, проживающих в общежитиях, СТ - численность студентов, нуждающихся в общежитиях</p>	<p>Форма федерального статистического наблюдения N 2-НК "Сведения о государственном и муниципальном среднем специальном учебном заведении или высшем учебном заведении, реализующем программы среднего профессионального образования" (утверждена Постановлением Росстата от 19.04.2006 N 14)</p>
Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуги (%)	<p>(Ок + Од) ----- x 100, где 2 x 0</p> <p>Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг, Од - число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуг, О - общее число опрошенных</p>	<p>Определяется по результатам опросов обучающихся, их родителей (законных представителей) и работодателей</p>
Процент обоснованных жалоб потребителей, по которым приняты меры (%)	<p>Жм / Ж x 100, где</p> <p>Жм - число обоснованных жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры, Ж - число обоснованных жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде</p>	<p>Определяется на основании анализа жалоб обучающихся и их родителей (законных представителей), поступивших в виде писем граждан по почте либо электронной почте и сведений о принятых по ним мерах</p>

Доля преподавателей с высшей категорией, учеными степенями и званиями	Пвк / П x 100, где Пек - число преподавателей высшей категории, с учеными степенями и званиями, П - общая численность преподавателей	Форма федерального статистического наблюдения N 2-НК "Сведения о государственном и муниципальном среднем специальном учебном заведении или высшем учебном заведении, реализующем программы среднего профессионального образования" (утверждена Постановлением Росстата от 19.04.2006 N 14)
---	--	--

4. Правовые основы оказания государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 N 146-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ;
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;
- Федеральный закон от 10 июля 1992 г. N 3266-1 "Об образовании";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральный закон от 22.08.2004 N 122-ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 31.12.2005 N 199-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Закон Российской Федерации от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
- Закон Российской Федерации от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
- Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ "О благотворительной деятельности и благотворительных организациях";
- Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании";
- Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральный закон от 25.07.2002 N 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";
- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральный закон от 10.07.2001 N 87-ФЗ "Об ограничении курения табака";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 31.03.2009 N 277 имеет название "Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности", а не "Положение о лицензировании образовательной деятельности".

-
- **Постановление** Правительства Российской Федерации Положение о лицензировании образовательной деятельности (утверждено Постановлением Правительства РФ от 31.03.2009 N 277);
 - **Постановление** Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";
 - **Постановление** Правительства РФ от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";
 - **Распоряжение** Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 (ред. от 13.07.2007) N 1063-р "О социальных нормативах и нормах";
 - **Распоряжение** Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 N 1683-р "О методике определения потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры";
 - **Закон** Ставропольского края от 27.02.2008 N 7-кз "Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур";
 - **Закон** Ставропольского края от 11.08.1998 N 21-кз "Об образовании";
 - **Распоряжение** Правительства Ставропольского края от 13.08.2009 N 263-рп "Об утверждении Перечня государственных услуг (работ), предоставляемых бюджетными учреждениями Ставропольского края и иными некоммерческими организациями, не являющимися автономными и бюджетными учреждениями, расположенными на территории Ставропольского края, за счет средств бюджета Ставропольского края";
 - **Приказ** Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 N 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)";
 - **Приказ** министерства культуры Ставропольского края от 30.12.2008 N 669 "Об утверждении целевых показателей эффективности работы государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении министерства культуры Ставропольского края, критериев оценки эффективности работы их руководителя";
 - **Правила** пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);
 - **письмо** Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 08.10.2004 N 7-01-16/08 "Об условиях оплаты труда в государственных учреждениях субъектов Российской Федерации";
 - Типовое **положение** об учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении) (утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2008 N 543);
 - **Положение** о государственной аккредитации образовательных учреждений и научных организаций, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 N 522;
 - **Перечень** специальностей, получение которых в очно-заочной (вечерней), заочной форме и в форме экстерната в образовательных учреждениях среднего профессионального образования не допускается (утвержден Постановлением Правительства РФ от 22.04.1997 N 463);
 - **Положение** о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования (утверждено приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.11.2008 N 362);
 - Типовое **положение** о студенческом общежитии образовательного учреждения высшего и среднего профессионального образования (утверждено Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по высшему образованию от 31.05.1995 N 4);
 - **Правила** пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 N 313);
 - **Закон** Ставропольского края от 20.06.2006 N 38-кз "О стипендиальном обеспечении студентов и учащихся государственных образовательных учреждений начального, среднего и высшего профессионального образования, находящихся в ведении Ставропольского края";
 - Санитарно-эпидемиологические **требования** к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования (утверждены Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 23.07.2008 N 45);
 - **Порядок** использования дистанционных образовательных технологий (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.05.2005 N 137);
 - **Инструкция** о порядке выдачи документов государственного образца о среднем

профессиональном образовании, заполнении и хранении соответствующих бланков документов (утверждена приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.03.2007 N 80).

5. Технология оказания государственной услуги:

Для оказания государственной услуги осуществляются следующие основные действия:

- реализация образовательных программ среднего профессионального образования в соответствии с государственными образовательными стандартами, определяющими обязательный минимум содержания основных профессиональных образовательных программ, максимальный объем учебной нагрузки обучающихся, требования к уровню подготовки выпускников;

- оказание дополнительных образовательных услуг в соответствии с уставами и лицензиями на право осуществления образовательной деятельности;

- профессиональная подготовка;

- проведение научных исследований по совершенствованию содержания образовательного процесса, учебно-программной документации.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Территория	Образовательное учреждение размещается на территории, имеющей свободный доступ для подъезда транспорта и безопасный подход для граждан, по возможности, огражденной забором
Здание	Образовательное учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (ях), помещении (ях), доступном (ых) для населения; состояние здания не является аварийным
Помещения	Общая площадь на одного обучающегося контингента составляет не менее 12 кв. м; в образовательном учреждении имеются: учебные помещения (учебные кабинеты, кабинеты для практических занятий, лаборатории, учебные и учебно-производственные мастерские); помещения для научно-исследовательской работы, библиотека, помещение для питания обучающихся (буфет, столовая); медицинский кабинет; помещения для занятия физкультурой и спортом, гардероб для верхней одежды обучающихся, актовый зал, санузлы
Температурный режим	Образовательное учреждение оснащено системами водоснабжения и теплоснабжения в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормами
Оборудование	В процессе обучения используются стационарные и мобильные средства обучения; в кабинетах иностранных языков имеются лингафонные установки; учебные кабинеты и лаборатории для теоретического обучения оснащены ученической мебелью из расчета на учебную группу наполняемостью 15 человек, рабочим местом педагога; мебелью для хранения наглядных пособий и приборов; стационарными или мобильными техническими средствами обучения
Компьютеризация и информатизация	Количество персональных компьютеров на 100 обучающихся не менее 5; наличие сети Интернет; наличие сайта образовательного учреждения; доступность к интернет-ресурсам всех обучающихся
Инженерные сети	Образовательное учреждение оснащено сетями электроснабжения, системами теплоснабжения, водоснабжения и канализации в соответствии с требованиями СанПиНа
Литература для обучения	Обеспечение обучающихся минимумом обязательной учебной литературы по всем дисциплинам реализуемых

	образовательных программ в соответствии с требованиями к обеспеченности учебной литературой учебных заведений профессионального образования (0,5 экземпляра на 1 студента); обновление библиотечного фонда с учетом степени устареваемости литературы (по дисциплинам общегуманитарного и социально-экономического профиля – за последние 5 лет, по естественно-научным и математическим дисциплинам – за последние 10 лет, по общепрофессиональным дисциплинам – за последние 10 лет, по специальным – за последние 5 лет; доступность к удаленным библиотечным фондам
--	---

7. Требования законности и безопасности оказания государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Разрешительные документы	Образовательное учреждение имеет лицензию на право ведения образовательной деятельности и свидетельство о государственной аккредитации
Учредительные документы	устав образовательного учреждения соответствует законодательству
Санитарное состояние	деятельность образовательного учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
Криминальная безопасность	образовательное учреждение оборудовано кнопкой экстренного вызова милиции и обеспечено круглосуточной охраной
Пожарная безопасность	образовательное учреждение оборудовано: установками автоматической пожарной сигнализации; средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения

8. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Правила приема в образовательное учреждение	Прием в образовательное учреждение для обучения по программам среднего профессионального образования осуществляется по заявлениям от поступающих на конкурсной основе на основании результатов единого государственного экзамена по общеобразовательным предметам и результатов вступительных экзаменов по специальным дисциплинам; для граждан, имеющих начальное профессиональное образование и поступающих в среднее специальное учебное заведение на специальность, соответствующую профилю его начального профессионального образования для обучения по сокращенной программе, конкурс проводится в соответствии с результатами вступительных испытаний, проводимых образовательным учреждением самостоятельно; условия проведения конкурса для обучения по программам среднего профессионального образования обеспечивают зачисление наиболее способных, подготовленных к освоению соответствующих образовательных программ среднего профессионального образования
Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении	Информация размещена на официальном сайте образовательного учреждения и информационном стенде приемной комиссии
Формы обучения	Обучающимся предоставляется возможность осваивать

	образовательные программы в образовательном учреждении по очной, очно-заочной и заочной формам обучения, а также в форме экстерната, за исключением перечня специальностей, получение которых в очно-заочной (вечерней), заочной форме и в форме экстерната в образовательных учреждениях среднего профессионального образования не допускается; в образовательном учреждении ведется обучение с помощью дистанционных образовательных технологий
Количество обучающихся в учебной группе (при финансировании за счет бюджетных средств)	По очной форме обучения – не менее 6 человек; не более 30 человек по очно-заочной и заочной формам – не менее 6 человек; не более 30 человек; при проведении лабораторных и практических занятий, учебных занятий по физической культуре, при выполнении курсовой работы (курсовом проектировании) и производственном обучении в мастерских – не менее 8 человек

9. Особые требования к организации работы образовательного учреждения:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Объем учебной нагрузки	Не более 54 часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной учебной работы; не более 36 часов в неделю аудиторной нагрузки; не менее 160 часов занятий с преподавателем в течение года при заочной форме обучения
Продолжительность занятий теоретического и производственного обучения	Продолжительность занятий по теоретическому обучению – 45 минут с перерывом 5 – 10 минут после каждого занятия; продолжительность занятий производственного обучения – 50 минут с перерывом продолжительностью не менее 10 минут после каждого занятия; время работы на производственной практике не более продолжительности рабочего времени, установленного законодательством о труде для соответствующей категории работников в учебных мастерских, на предприятиях и в организациях; предусматривается обязательный перерыв для организации питания обучающихся, продолжительностью не менее 20 минут
Каникулярное время	Не менее двух раз в течение полного учебного года для обучающихся устанавливаются каникулы общей продолжительностью 8 – 11 недель в год, в том числе в зимний период – не менее 2 недель
Социальные гарантии	Обучающимся образовательного учреждения по очной форме обучения, в установленном порядке выплачивается государственная академическая и социальная стипендии; иногородним обучающимся предоставляются места в общежитии (при их наличии); по медицинским показаниям и в других исключительных случаях обучающемуся предоставляется академический отпуск; реализуется право детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на полное государственное обеспечение; организуются ежегодные медицинские осмотры обучающихся
Питание	В образовательном учреждении организовано горячее питание студентов и (или) реализация буфетной продукции; организован питьевой режим
Условия обучения	Условия организации труда и быта участников

студентов и труда сотрудников учреждения	образовательного процесса соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам и Трудовому законодательству РФ
--	--

10. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Укомплектованность штата	Штат укомплектован педагогическими работниками не менее чем на 98%; на работу в образовательное учреждение не принимаются преподаватели, не имеющие необходимой профессионально-педагогической квалификации, соответствующей требованиям тарифно-квалификационной характеристики по должности и полученной специальности
Образовательный уровень	Процент преподавателей с высшим образованием не менее 98%; процент преподавателей с квалификационными категориями не менее 90%; процент преподавателей с высшей категорией, учеными степенями и званиями не менее 50%
Переподготовка и повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации руководящих, педагогических работников и других специалистов образовательного учреждения
Укомплектованность штата	Штат укомплектован педагогическими работниками не менее чем на 98%; на работу в образовательное учреждение не принимаются: преподаватели, не имеющие необходимой профессиональной педагогической квалификации; соответствующей требованиям тарифно-квалификационной характеристики по должности и полученной специальности
Навыки работы с персональным компьютером	Все педагогические работники образовательного учреждения, а также административно-управленческий персонал обучены работе с персональным компьютером; используют информационно-коммуникационных технологий при подготовке учебно-методических комплексов

11. Требования к информационному обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация у входа в образовательное учреждение	У входа в образовательное учреждение размещается: информация о виде и наименовании образовательного учреждения; информация о контактных телефонах
Информация в СМИ и интернет-сайте учреждения	Не реже чем один раз в год размещается информация: о виде и наименовании образовательного учреждения; об адресе и контактных телефонах; о правилах приема в образовательное учреждение; перечень дополнительных образовательных услуг, оказываемых образовательным учреждением
Информация в помещениях образовательного учреждения	В приемной комиссии образовательного учреждения в удобном для обозрения месте размещаются: копия лицензии на право ведения образовательной деятельности; копия свидетельства о государственной аккредитации образовательного учреждения; копия устава образовательного учреждения; информация о правилах приема в образовательное учреждение, информация о дополнительных образовательных программах и дополнительных

	образовательных услугах (для платных - с указанием цен); информация о наименовании, адресе и телефонах министерства культуры Ставропольского края; информация о режиме работы медицинского пункта, буфета (столовой). В коридорах образовательного учреждения: план эвакуации; информационные стенды о деятельности структурных подразделений
Информация, предоставляемая для размещения на интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края	На интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края размещается и поддерживается в актуальном режиме информация о: о виде и наименовании образовательного учреждения; об адресе и контактных телефонах; о правилах приема в образовательное учреждение; перечень дополнительных образовательных услуг, оказываемых образовательным учреждением; о наиболее значимых проводимых и планируемых мероприятиях

12. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Письменные обращения граждан	В образовательном учреждении организован прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Опросы потребителей	В образовательном учреждении организуются регулярные опросы обучающихся и их родителей (законных представителей) о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых услуг

13. Защита интересов получателей государственной услуги:

13.1. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля в порядке, установленном действующим законодательством и в соответствии с нормативно-правовыми актами.

13.2. Внешний контроль осуществляется министерством культуры Ставропольского края.

13.3. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также его заместителями.

13.4. Результаты, полученные в ходе контроля, используются для доработки Стандарта качества государственной услуги.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта качества получателями государственной услуги могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставившее государственную услугу, так и в министерство культуры Ставропольского края.

14. Руководитель учреждения несет ответственность за качество оказания государственной услуги и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Приложение 11
к приказу
министерства культуры
Ставропольского края
от 28 декабря 2009 г. N 667

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ
ОБРАЗОВАНИЯ "ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА, ПЕРЕПОДГОТОВКА
И ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И РАБОТНИКОВ**

КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВА И КИНО"

1. Цель оказания государственной услуги: содействие в организации повышения квалификации и переподготовки работников культуры, искусства и кино, проведении конкурсов; стимулирование развития у участников профессиональных качеств.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане РФ, имеющие основное общее, среднее общее образование, средне-специальное или высшее образование, иностранные граждане в соответствии с законодательством РФ, а также учащиеся учреждений дополнительного образования детей.

3. Основные показатели оценки качества оказания услуги:

Наименования показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Количество работников культуры, искусства и кино, прошедших переподготовку и повышение квалификации	$\text{Чф} / \text{Чз} \times 100\%$, где Чф – число потребителей фактически получивших услугу, Чз – число запланированных потребителей услуги	Форма стат. отчета № 3-2 "Отчет о штатах и контингенте учащихся" Планы на год, анализ количества работников культуры, искусства и кино, прошедших переподготовку и повышение квалификации
Привлечение преподавателей с учеными степенями, званиями	$\text{Пу} / \text{П} \times 100\%$ П – общее количество преподавателей, Пу – количество преподавателей с учеными степенями, званиями	Форма стат. отчета № 3-2 "Отчет о штатах и контингенте учащихся" Анализ педагогического состава, привлекаемого к оказанию услуги
Количество проводимых конкурсов	$\text{Чф} / \text{Чз} \times 100\%$, где Чф – число проведенных конкурсов, Чз – число запланированных конкурсов	Планы на год, анализ количества проведенных конкурсов

4. Правовые основы оказания государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 N 146-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ;
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;
- Федеральный закон от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральный закон от 22.08.2004 N 122-ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 31.12.2005 N 199-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Закон Российской Федерации от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
- Закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом

благополучии населения";

- Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ "О благотворительной деятельности и благотворительных организациях";
- Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании";
- Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральный закон от 25.07.2002 N 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";
- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральный закон от 10.07.2001 N 87-ФЗ "Об ограничении курения табака";
- Постановление Правительства Российской Федерации Положение о лицензировании образовательной деятельности (утверждено Постановлением Правительства РФ от 31.03.2009 N 277);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";
- Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 N 1063-р (ред. от 13.07.2007) "О социальных нормативах и нормах";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 N 1683-р "О методике определения потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры";
- Закон Ставропольского края от 27.02.2008 N 7-кз "Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур";
- Закон Ставропольского края от 11.08.1998 N 21-кз "Об образовании";
- Распоряжение Правительства Ставропольского края от 13.08.2009 N 263-рп "Об утверждении Перечня государственных услуг (работ), предоставляемых бюджетными учреждениями Ставропольского края и иными некоммерческими организациями, не являющимися автономными и бюджетными учреждениями, расположенными на территории Ставропольского края, за счет средств бюджета Ставропольского края";
- Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 N 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)";
- Приказ министерства культуры Ставропольского края от 30.12.2008 N 669 "Об утверждении целевых показателей эффективности работы государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении министерства культуры Ставропольского края, критериев оценки эффективности работы их руководителя";
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);
- письмо Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 08.10.2004 N 7-01-16/08 "Об условиях оплаты труда в государственных учреждениях субъектов Российской Федерации".

5. Технология оказания государственной услуги:

Для оказания государственной услуги осуществляются следующие основные действия:

- методическое обеспечение деятельности учреждений культуры края;
- профессиональная переподготовка и повышение квалификации работников культуры, искусства и кино;
- проведение конкурсов профессионального и исполнительского мастерства;
- оказание дополнительных образовательных услуг в соответствии с лицензией.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

N п/п	Вид имущества	Значение, иная характеристика параметра
1.	Здание	Образовательное учреждение размещается в приспособленном здании, доступном для населения; - состояние здание не является аварийным; - здание подключено к системам централизованного отопления
2.	Помещения	В образовательном учреждении имеются:

		– учебные помещения, библиотека, актовый зал, компьютерный класс; – санузлы, снабженные необходимыми санитарными принадлежностями
3.	Температурный режим	Учреждение оснащено системами теплоснабжения и водоснабжения в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормами
4.	Оборудование	В процессе обучения используются стационарные и мобильные средства обучения. Учебные кабинеты оснащены мебелью, рабочим местом педагога, мебелью для хранения наглядных пособий
5.	Компьютеризация и информатизация	Наличие не менее 10 персональных компьютеров, сети Интернет, сайта учреждения, доступность к интернет-ресурсам всех слушателей
6.	Инженерные сети	Учреждение оснащено сетями электроснабжения, системами теплоснабжения, водоснабжения и канализации в соответствии с требованиями СанПиНа

7. Требования к законности и безопасности оказания услуги:

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1.	Разрешительные документы	Учреждение имеет лицензию на право ведения образовательной деятельности
2.	Санитарное состояние	Деятельность организации соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; уборка помещений производится ежедневно
3.	Криминальная безопасность	В образовательном учреждении организована круглосуточная охрана
4.	Пожарная безопасность	Учреждение оснащено автоматической пожарной сигнализацией, первичными средствами пожаротушения

8. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	Услуга оказывается в сроки, предусмотренные договором об оказании услуг в течение рабочего дня учреждения
Информация о работе учреждения	Размещается в соответствии с требованиями настоящего стандарта
Формы обучения	Очная, заочная, выездные курсы
Количество обучающихся в учебной группе	По очной (заочной) форме обучения – не менее 10 человек, не более 30 человек

9. Основные требования к качеству организации работы учреждения:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Объем учебной нагрузки	Не более 8 учебных часов в день
Продолжительность занятий теоретического и практического обучения	Продолжительность занятий по теоретическому и практическому обучению – 1 час 30 минут, с перерывом 10 минут через каждые 1 час 30 минут. Предусматривается обязательный перерыв для организации питания продолжительностью 1 час
Социальная адресность	Доступность и обеспеченность потенциальных потребителей услугами, соответствие услуги ожиданиям потребителей
Точность и своевременность	Организация должна оказывать услугу в сроки, установленные договором об оказании услуг

исполнения услуг	
------------------	--

10. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Образовательный уровень привлекаемых к обучению преподавателей	Процент преподавателей с высшим образованием 100%; процент преподавателей с высшей квалификационной категорией 100%; процент преподавателей с учеными степенями и званиями не менее 15%
Требования к стажу работы	От 3 лет и более
Периодичность повышения квалификации	Не реже одного раза в пять лет

11. Требования к информационному обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Размещение информации в СМИ на интернет-сайте учреждения	Для потенциальных потребителей государственной услуги, размещается информация о: сроках оказания услуги; теме; категориях граждан, которым предоставляется услуга; месте проведения. Информирование производится по мере необходимости в соответствии с годовыми планами работы
Индивидуальный способ информирования	Организация информирует потенциальных потребителей о: сроках оказания услуги; теме; категориях граждан, которым предоставляется услуга; месте проведения. Информирование производится по мере необходимости в соответствии с годовыми планами работы
Информация, предоставляемая для размещения на интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края	На интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края размещается и поддерживается в актуальном режиме информация о: – планируемых и проводимых мероприятиях (с указанием наименования, периода проведения, краткого содержания)

12. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Опросы потребителей государственной услуги	В учреждении организуются регулярные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступности оказываемой услуги

13. Защита интересов получателей государственной услуги:

13.1. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля в порядке, установленном действующим законодательством и в соответствии с нормативно-правовыми актами.

13.2. Внешний контроль осуществляется министерством культуры Ставропольского края.

13.3. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также его заместителями.

13.4. Результаты, полученные в ходе контроля, используются для доработки Стандарта качества государственной услуги.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта качества получателями государственной услуги могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставившее государственную услугу, так и в министерство культуры Ставропольского края.

14. Руководитель учреждения несет ответственность за качество оказания государственной услуги и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.
