

УТВЕРЖДЕН
постановлением Совета администрации
Красноярского края
от 30.06.2007 № 278-п

**Стандарт
качества оказания государственных услуг
в области культуры**

**1. Область применения стандарта качества
оказания государственных услуг**

1.1. Настоящий Стандарт качества оказания государственных услуг в области культуры распространяется на государственные услуги в области культуры, оказываемые населению краевыми государственными учреждениями (далее – учреждения).

**2. Описание категорий получателей государственных услуг
в области культуры**

2.1. Государственные услуги оказываются населению всех возрастных и социальных групп.

3. Требования к режиму работы учреждения

3.1. График (режим) работы учреждений устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом учреждения, с учетом специфики оказания государственных услуг и типа учреждения.

3.2. Режим работы краевых государственных образовательных учреждений среднего профессионального образования в области культуры должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) начало работы – не ранее 8.30 часов;
- 2) не менее 8 часов в день;
- 3) не менее 6 дней в неделю;
- 4) учебный год начинается с 1 сентября;
- 5) продолжительность каникул составляет не менее 2 недель в зимний период и 7 недель в летний период.

3.3. Режим работы краевых государственных библиотек должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) начало работы – не ранее 9.00 часов;
- 2) не менее 8 часов в день;
- 3) не менее 6 дней в неделю;
- 4) не менее 20% времени работы учреждения не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения;
- 5) один день в месяц отводится на проведение санитарного дня.

3.4. Режим работы краевых государственных музеев должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) начало работы – не ранее 10.00 часов;

2) не менее 8 часов в день;

3) не менее 6 дней в неделю.

3.5. Режим работы краевых государственных театрально-зрелищных учреждений должен соответствовать следующим требованиям:

1) показ спектаклей для детей – в дневное время, для взрослого населения – с 17.00 до 22.00 часов;

2) не менее 6 дней в неделю;

3) театральный сезон – не менее 10 месяцев в год.

3.6. Режим работы краевых государственных учреждений, осуществляющих концертную и филармоническую деятельность, должен соответствовать следующим требованиям:

1) показ концертных коллективов, исполнителей, солистов для детей – в дневное время; для взрослого населения – с 17.00 до 22.00 часов;

2) не менее 4 дней в неделю.

3.7. Режим работы иных краевых государственных учреждений культуры должен соответствовать следующим требованиям:

1) начало работы – не ранее 09.00 часов;

2) не менее 8 часов в день;

3) не менее 5 дней в неделю.

3.8. Режим работы краевых государственных образовательных учреждений среднего профессионального образования, осуществляющих проведение переподготовки и повышения квалификации должен соответствовать следующим требованиям:

1) начало работы – не ранее 08.30 часов;

2) не менее 8 часов в день;

3) не менее 6 дней в неделю.

4. Требования к объему оказываемых государственных услуг

4.1. Услуги по оказанию среднего профессионального образования в краевых государственных образовательных учреждениях среднего профессионального образования в области культуры предоставляются в следующих объемах:

| | Наименование государственной услуги | Объем государственной услуги |
|---------------------------|---|---|
| 1. Образовательные услуги | | |
| 1.1. | Предоставление среднего профессионального образования | <p>В соответствии с учебными планами и программами, разработанными на основе государственных образовательных стандартов.</p> <p>Формирование групп обучающихся осуществляется в соответствии со следующими требованиями:</p> <p>на занятиях очной формы обучения – не более 30 человек;</p> <p>на занятиях заочной формы обучения – не более 30 человек.</p> <p>Учащиеся должны обеспечиваться учебной литературой по нормативу – не менее 0,5 экземпляров на одного обучающегося.</p> <p>Объем практических занятий в общем объеме времени обучения должен</p> |

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| | | <p>составлять не менее 6%.</p> <p>Продолжительность одного занятия всех видов аудиторных занятий должна составлять не менее 45 минут.</p> <p>Объем учебной нагрузки на обучающегося в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной учебной работы, не должен превышать 54 академических часов.</p> <p>Объем аудиторной нагрузки на обучающегося в неделю не должен превышать 36 академических часов.</p> <p>Учреждения должны быть обеспечены санитарно-бытовыми помещениями.</p> |
| 2. Социально-бытовые услуги | | |
| 2.1. | Обеспечение социальной стипендией обучающихся из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также обучающихся, представивших выдаваемую органом соцзащиты населения по месту жительства справку для получения государственной социальной помощи | Ежемесячно, в размерах, установленных действующим законодательством. |
| 2.2. | Обеспечение обучающихся академической стипендией | Ежемесячно, в зависимости от успехов в учебе, в размерах, установленных действующим законодательством. |
| 2.3. | Содержание обучающихся из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | На весь период обучения, по нормам, установленным действующим законодательством. |
| 2.4. | Предоставление обучающимся места в общежитии | На период обучения, по необходимости, при наличии мест |

4.2. Услуги краевых государственных библиотек оказываются в следующих объемах:

| | Наименование государственной услуги | Объем государственной услуги |
|----|--|--|
| 1. | Выдача документов из библиотечных фондов | <p>Выдача одного документа из библиотечного фонда производится:</p> <p>в читальном зале – в срок до 15 минут;</p> <p>на абонементе – в срок до 20 минут;</p> <p>из основного книгохранения – в срок до 30 минут.</p> <p>Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда производится на следующие сроки:</p> <p>– Государственное учреждение культуры «Красноярская краевая</p> |

| | |
|--|--|
| | специальная библиотека-центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению» – не более 15 дней; – другими учреждениями – не более 30 дней. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится в течение рабочего дня. Учреждения должны быть обеспечены санитарно-бытовыми помещениями. |
|--|--|

4.3. Услуги краевых государственных музеев оказываются в следующих объемах:

| | Наименование государственной услуги | Объем государственной услуги |
|----|--|---|
| 1. | Показ экспозиций музеев и экспозиций выставок | Число музейных выставок должно быть не менее 12 в год. Количество экспонатов основного фонда музея должно составлять не менее 5 тыс. единиц. Музейные экспозиции обязательно должны сопровождаться пояснительным материалом. Количество экскурсантов в группе не должно превышать 30 человек. Учреждения должны быть обеспечены санитарно-бытовыми помещениями. |

4.4. Услуги краевых государственных театрально-зрелищных учреждений
оказываются в следующих объемах:

| | Наименование государственной услуги | Объем государственной услуги |
|----|--|--|
| 1. | Показ спектаклей | Число спектаклей должно быть не менее 240 спектаклей в год согласно репертуарному плану учреждения. Для обновления театрального репертуара должно создаваться не менее 3 новых постановок в год. Учреждения должны быть обеспечены санитарно-бытовыми помещениями. |

4.5. Услуги краевых государственных учреждений, осуществляющих концертную и
филармоническую деятельность, оказываются в следующих объемах:

| | Наименование государственной услуги | Объем государственной услуги |
|----|---|---|
| 1. | Показ концертных (филармонических) коллективов, исполнителей, солистов | Показ концертных коллективов, исполнителей, солистов должен быть |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>не менее 40 в год согласно плану учреждения.</p> <p>Показ филармонических коллективов, исполнителей, солистов должен быть не менее 900 в год согласно плану учреждения.</p> <p>Для обновления репертуара должно создаваться не менее 3 новых постановок в год.</p> |
|--|--|---|

4.6. Услуги иных краевых государственных учреждений культуры оказываются в следующих объемах:

| | Наименование государственной услуги | Объем государственной услуги |
|----|---|---|
| 1. | Организация и проведение праздников, вечеров отдыха, тематических вечеров, встреч с деятелями культуры, концертов художественной самодеятельности и других мероприятий в краевых государственных клубных учреждениях (за исключением Государственного центра народного творчества Красноярского края) | Количество мероприятий клубных учреждений должно составлять не менее 100 в год. |
| 2. | Организация любительских клубов и объединений, обучение в платных кружках, студиях, на курсах, игре на музыкальных инструментах мероприятий в краевых государственных клубных учреждениях (за исключением Государственного центра народного творчества Красноярского края) | Количество постоянно действующих любительских клубов и объединений, платных кружков, студий, курсов в течение года должно быть не менее 8 единиц. |
| 3. | Методическое обслуживание Государственным центром народного творчества Красноярского края | Методическая помощь должна оказываться не менее 800 клубным учреждениям в год. |
| 4. | Проведение кинофестивалей, кино вечеров, кинолекториев краевыми государственными учреждениями кино и кинопроката | Количество мероприятий должно составлять не менее 50 в год. |

4.7. Проведение переподготовки и повышения квалификации в краевых государственных образовательных учреждениях среднего профессионального образования осуществляется в следующих объемах:

| | Наименование государственной услуги | Объем государственной услуги |
|----|--|---|
| 1. | Предоставление переподготовки и повышения квалификации | <p>В соответствии с учебными планами и программами, разработанными на основе перечня профессий профессиональной подготовки, сложности профессии и уровня получаемой квалификации.</p> <p>Количество обучающихся в группе переподготовки не должно превышать</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>25 человек. Количество обучающихся в группе повышения квалификации не должно превышать 60 человек. Учреждения должны быть обеспечены санитарно-бытовыми помещениями.</p> |
|--|--|---|

5. Требования к информационному обеспечению получателей государственных услуг при обращении за оказанием государственных услуг и в ходе получения государственных услуг

5.1. Состояние информации об учреждении и оказываемых им государственных услугах должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

5.2. Информация об оказываемых государственных услугах должна находиться непосредственно в помещениях учреждения, а также должна доводиться до получателей посредством электронного информирования и средствами массовой информации.

5.3. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы учреждения должны размещаться при входе в здание учреждения.

5.4. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным действующим законодательством и обеспечивающим ее доступность для населения.

5.5. В состав информации об услугах должны быть включены:
 перечень основных государственных услуг, предоставляемых учреждением;
 характеристика государственной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
 наименования государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать государственные услуги.

5.6. Учреждение должно иметь книгу жалоб и предложений, которая должна выдаваться по первому требованию получателя.

6. Требования к срокам оказания государственных услуг

6.1. Оказание среднего профессионального образования в краевых государственных образовательных учреждениях среднего профессионального образования в области культуры осуществляется в течение нормативных сроков освоения образовательных программ среднего профессионального образования, определяемых в соответствии с государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования и приказом Министерства образования Российской Федерации от 21.11.2002 № 4055 «Об утверждении сроков обучения по очной, очно-заочной (вечерней), заочной формам обучения для реализации профессиональной образовательной программы базового и повышенного уровня среднего профессионального образования».

6.2. Оказание услуг в краевых государственных библиотеках осуществляется в следующие сроки:

запись одного читателя в единую регистрационную картотеку учреждения осуществляется в течение 15 минут;

перерегистрация одного читателя в единой регистрационной картотеке осуществляется в течение 10 минут.

6.3. Оказание услуг в краевых государственных музеях осуществляется в следующие сроки:

экскурсионное обслуживание – не менее 45 минут;
информационно-справочное обслуживание – от 30 до 180 минут.

6.4. Оказание услуг в краевых государственных театрально-зрелищных учреждениях и учреждениях, осуществляющих концертную и филармоническую деятельность, осуществляется в следующие сроки:

мероприятия для детей – от 45 минут до 2 часов 20 минут;
мероприятия для взрослых – не менее 90 минут.

6.5. Одно занятие любительских клубов и объединений, кружков, студий, курсов в иных краевых государственных клубных учреждениях культуры проводится не менее 90 минут.

6.6. Проведение переподготовки и повышения квалификации в краевых государственных образовательных учреждениях среднего профессионального образования осуществляется в течение сроков, определяемых в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов к уровню подготовки специалистов по соответствующему направлению (специальности), а также требованиями к содержанию дополнительных профессиональных образовательных программ переподготовки и повышения квалификации.

Исполняющий обязанности
заместителя Губернатора края –
руководителя департамента
образования, науки, культуры и спорта
администрации Красноярского края

В.П. Шишмарев