

**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**ПРИКАЗ**  
**от 2 июля 2009 г. N 533**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ,  
ОКАЗЫВАЕМЫХ  
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ,  
ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ  
ДЕПАРТАМЕНТУ КУЛЬТУРЫ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Приказа Департамента культуры Краснодарского края  
от 28.05.2010 N 390)

В целях создания системы повышения качества и доступности государственных услуг, предоставляемых учреждениями отрасли "Культура, искусство и кинематография" Краснодарского края, приказываю:

1. Утвердить **стандарт** качества предоставления государственной услуги "Предоставление театрально-концертного обслуживания населения (приложение N 1).  
(в ред. Приказа Департамента культуры Краснодарского края от 28.05.2010 N 390)
2. Утвердить **стандарт** качества предоставления государственной услуги "Предоставление среднего профессионального образования в сфере культуры и искусства" (приложение N 2).  
(в ред. Приказа Департамента культуры Краснодарского края от 28.05.2010 N 390)
3. Утвердить **стандарт** качества предоставления государственной услуги "Научно-методическое и консультативное обслуживание библиотек (приложение N 3).  
(в ред. Приказа Департамента культуры Краснодарского края от 28.05.2010 N 390)
4. Утвердить **стандарт** качества предоставления государственной услуги "Организация библиотечно-информационного обслуживания" (приложение N 4).  
(в ред. Приказа Департамента культуры Краснодарского края от 28.05.2010 N 390)

390)

5. Утвердить **стандарт** качества предоставления государственной услуги "Публичное представление музейных предметов и коллекций (приложение N 5).

(в ред. **Приказа** Департамента культуры Краснодарского края от 28.05.2010 N 390)

6. Утвердить **стандарт** качества предоставления государственной услуги "Прокат кинофильмов" (приложение N 6).

(в ред. **Приказа** Департамента культуры Краснодарского края от 28.05.2010 N 390)

7. Утвердить **стандарт** качества предоставления государственной услуги "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий" (приложение N 7).

(в ред. **Приказа** Департамента культуры Краснодарского края от 28.05.2010 N 390)

8. Руководителям краевых учреждений культуры обеспечить предоставление бюджетных услуг в соответствии с утвержденными стандартами.

9. Рекомендовать органам управления культуры муниципальных образований Краснодарского края разработать и утвердить стандарты качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры, искусства и кинематографии.

10. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя департамента культуры Краснодарского края Л.Ю. Булгакову.

Первый зам. руководителя департамента  
В.В.КОЗЛОВ

Приложение N 1

Утвержден  
приказом  
департамента культуры  
Краснодарского края  
от 2 июля 2009 г. N 533

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ  
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТЕАТРАЛЬНО-КОНЦЕРТНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ  
НАСЕЛЕНИЯ"**

Список изменяющих документов  
(в ред. Приказа Департамента культуры Краснодарского края  
от 28.05.2010 N 390)

**I. Общие положения**

1. Стандарт качества государственной услуги "Предоставление театрально-концертного обслуживания населения" разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей государственной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

2. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:

учреждения - государственные театрально-концертные учреждения, подведомственные департаменту культуры Краснодарского края и осуществляющие профессиональную театрально-концертную деятельность в целях удовлетворения и формирования духовных потребностей зрителей в исполнительском искусстве;

мероприятие - спектакль, театральная постановка, концерт и другие формы театрально-зрелищного и исполнительского искусства;

гастроли и выездные концерты - осуществление гастрольно-концертной деятельности вне собственной сценической площадки;

репертуар - совокупность драматических, музыкальных и других произведений, исполняемых в театре, на концертной сцене и т.д.;

театрально-концертный сезон - часть года, в течение которого театр или концертное учреждение систематически показывает свои спектакли, концерты, представления и т.п. публице;

потребитель государственной услуги - человек, который посещает спектакль, концерт, мероприятие и т.п. (зритель).

3. Качество государственной услуги по предоставлению театрально-концертного обслуживания населения (далее - услуги) регулируется в соответствии с:

**Законом** Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральным **законом** от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральным **законом** от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";

Федеральным **законом** от 30 декабря 2009 года N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений";

Федеральным **законом** от 10 июля 2001 года N 87-ФЗ "Об ограничении курения табака";

Федеральным **законом** от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

**Постановлением** Правительства Российской Федерации от 31 марта 2005 года N 171 "Об утверждении Положения об осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники";

**Законом** Краснодарского края от 3 ноября 2000 года N 325-КЗ "О культуре";

**Законом** Краснодарского края от 27 апреля 2007 года N 1229-КЗ "Об обеспечении беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур, информации и связи в Краснодарском крае";

**Законом** Краснодарского края от 21 июля 2008 года N 1539-КЗ "О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае".

4. Получатели государственной услуги:

физические лица из числа постоянного населения Краснодарского края, граждане Российской Федерации и иностранные граждане, временно находящиеся на территории Краснодарского края,

граждане других регионов, (в случае выезда на гастроли).

5. Основные факторы качества государственной услуги, предоставляемой Учреждением:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- выполнение Учреждением требований стандарта качества предоставления государственной услуги;
- результаты проведения контроля за качеством услуг, оказываемых Учреждением;
- уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственных услуг.

6. Учреждение должно обеспечить наличие и следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- Устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования учреждением;
- положение о платных услугах;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- регламент предоставления услуг;
- стандарт качества предоставления услуг.

## II. Требования к качеству предоставления государственной услуги

7. Требования к информированию потребителей услуги.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об Учреждении, режиме его работы и реализуемых им услугах.

Вся информация размещается на русском языке.

8. Информирование потребителей об Учреждении, предоставляющем государственную услугу.

Учреждение обязано довести до сведения получателя услуги наименование вышестоящего органа исполнительной власти, полное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим его работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

Учреждение должно обеспечить потребителей услуг доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, репертуаре на текущий месяц, порядке посещения Учреждения на льготных условиях, порядке и условиях обжалования качества полученных услуг. Указанная информация размещается на стендах (вывесках) в помещениях Учреждения. В случае проведения представления вне постоянного местонахождения Учреждения (на выездной площадке, гастролях) информация о порядке и условиях обжалования качества полученных услуг должна быть доведена до сведения потребителей услуг путем размещения ее на рекламных щитах, афишах, программах представления.

9. Информирование потребителей о государственной услуге.

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора. Способы информирования населения определяются Учреждением самостоятельно.

Информация о проводимых представлениях в рамках государственной услуги в обязательном порядке должна содержать:

наименование вышестоящего органа исполнительной власти,

наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу,

название представления,

дату и место его проведения,

место реализации билетов,

указание на использование фонограмм исполнителями музыкальных произведений,

телефон для справок и консультаций.

Информация доводится до сведения потребителей путем размещения ее на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации, на Интернет-сайтах.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых представлениях должно быть осуществлено не менее чем за 30 дней до начала представления путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации, на Интернет-сайтах.

Мероприятие должно быть обеспечено программой и комментариями.

#### 10. Требования к режиму работы Учреждения.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Учреждением самостоятельно.

Время работы сотрудников театрально-концертного учреждения устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время.

Учреждение должно быть открыто для доступа потребителей не менее 6 дней в неделю 10 месяцев в году.

Период театрально-концертного сезона для предоставления государственных услуг потребителям устанавливается Учреждением самостоятельно, но не менее 10 месяцев в календарном году.

Учреждением в режиме работы может быть предусмотрен санитарный день, но не чаще 1 дня в месяц.

Кассы Учреждений должны осуществлять работу ежедневно с момента начала продажи билетов до времени начала представления. Время работы касс устанавливается Учреждением самостоятельно.

#### 11. Дата и время проведения представлений.

Оказание государственных услуг населению может производиться в любой день недели. Представления не могут начинаться ранее 8.00 и оканчиваться позже 23.00.

Даты и время проведения представлений устанавливается Учреждением самостоятельно.

Нахождения несовершеннолетних, обучающихся в образовательных

учреждениях, без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) в учебное время на представлении Учреждения (за исключением посещения указанных учреждений в рамках образовательной деятельности или проводимого образовательным учреждением мероприятия) не допускается.

Учреждение обязано принять меры по недопущению нахождения на представлении Учреждения без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

- 1) несовершеннолетних в возрасте до 7 лет - круглосуточно;
- 2) несовершеннолетних в возрасте от 7 до 14 лет - с 21 часа;
- 3) несовершеннолетних в возрасте от 14 лет до достижения совершеннолетия - с 22 часов.

Доступ потребителей в Учреждение должен быть разрешен не позднее одного часа до начала представления, в зрительный зал - не позднее 30 минут до начала представления.

Длительность спектаклей, концертов и других публичных представлений определяется Учреждением самостоятельно.

Продолжительные представления должны быть разделены на части, длительность каждой из которых - не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

## 12. Требования к месту оказания услуг.

Требования к месту оказания услуг устанавливаются в соответствии с рекомендациями и требованиями, утвержденными федеральным и краевым законодательством.

Вход и выход из помещений, в которых предоставляется услуга потребителям, оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

В помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей.

Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектовано необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием. Требуется наличие обязательного набора помещений: зал, касса, гардероб, санитарные комнаты (мужская и женская), административно-хозяйственные помещения.

По размерам и состоянию помещение учреждения должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.). Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений учреждения и обслуживания зрителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Площадь помещения учреждения должна соответствовать техническим нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки) не должны быть закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации людей. На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

13. Требования к созданию условий для ожидания получения государственной услуги.

Учреждение должно располагать достаточными площадями для создания зрителям комфортных условий ожидания получения услуг.

Во всех учреждениях должны работать охраняемые гардеробы и туалеты, режим работы которых должен совпадать с режимом предоставления услуг. Пользование гардеробами и туалетами безвозмездное.

Учреждения должны располагать достаточным количеством стульев, кресел в фойе и вестибюлях для обеспечения комфортного периода ожидания услуги.

В помещениях должна быть установлена освещенность и температура воздуха в соответствии с санитарными нормами. Для обеспечения нескучного ожидания услуги для потребителей в театрально-концертных учреждениях могут работать буфеты, выставки, телевизоры и т.п.

14. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги, включая требования к их служебному поведению и квалификации.

Учреждение должно располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

У сотрудников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

К каждому сотруднику Учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в Учреждении;

- в основу взаимоотношений с потребителями положить принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения;

- поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

- никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей;

- препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к потребителям;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

#### 15. Требования к установлению стоимости услуги.

Услуги по организации театрально-концертного обслуживания населения предоставляется учреждениями на основе частичной оплаты их стоимости.

Конкретный размер стоимости услуги устанавливается Учреждением самостоятельно.

Учреждением может быть предусмотрено предоставление услуги по льготной стоимости или бесплатно для определенных категорий граждан (инвалиды, пенсионеры, студенты, учащиеся из малообеспеченных семей, курсанты военных училищ, солдаты срочной службы). Детям до 5 лет на детские спектакли отдельный билет не требуется (при наличии билета для родителей).

Информация об установлении стоимости на представления Учреждения, диапазон цен и условия бронирования, возврата или обмена билетов должны размещаться в кассе Учреждения.

Учреждение обязано обеспечить организованную продажу билетов на проводимые представления не позднее 10 календарных дней до проведения представления путем реализации билетов в кассах Учреждения, через представителей, агентов или иными способами.

16. Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности Учреждений.

Театрально-концертное учреждение должно быть оснащено:

- специальным оборудованием (звукоусиливающим, звуковоспроизводящим, звукозаписывающим, осветительным, автоматизированным, механизированным и т.п.) в соответствии с нормативами для театрально-концертных учреждений определенных категорий;

- сценическими, театральными, концертными костюмами;

- транспортными средствами;

- мастерскими для изготовления декораций, пошива и ремонта костюмов и т.п.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов,

технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

Учреждение обязано обеспечить прочность и устойчивость строительных конструкций и основания здания или сооружения, чтобы в процессе эксплуатации не возникало угрозы причинения вреда жизни или здоровью людей, имуществу физических или юридических лиц, государственному имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений.

Учреждение обязано обеспечить проведение мероприятий пожарной безопасности, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения исключалась возможность возникновения пожара, обеспечивалось предотвращение или ограничение опасности задымления здания или сооружения при пожаре и воздействия опасных факторов пожара на людей и имущество, обеспечивались защита людей и имущества от воздействия опасных факторов пожара и (или) ограничение последствий воздействия опасных факторов пожара на здание или сооружение.

Здание или сооружение учреждения должно быть спроектировано и построено, а территория, необходимая для использования здания или сооружения, должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям - пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва.

Учреждение обязано также обеспечить безопасность пребывания потребителей в здании или сооружении от вредного воздействия на человека в результате физических, биологических, химических, радиационных и иных воздействий по следующим показателям:

- 1) качество воздуха в производственных и иных помещениях зданий и сооружений и в рабочих зонах производственных зданий и сооружений;
- 2) качество воды, используемой в качестве питьевой и для хозяйственно-бытовых нужд;
- 3) инсоляция и солнцезащита помещений жилых, общественных и производственных зданий;

4) естественное и искусственное освещение помещений;

5) защита от шума в помещениях;

6) микроклимат помещений;

7) регулирование влажности на поверхности и внутри строительных конструкций;

8) уровень вибрации в помещениях общественных зданий и уровень технологической вибрации в рабочих зонах производственных зданий и сооружений.

### III. Контроль качества предоставляемых услуг и процедуры их обжалования

#### 17. Контроль качества предоставления услуги.

Учреждение должно иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг государственным стандартам, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления государственных услуг утверждаются приказом руководителя Учреждения.

Внешний контроль качества предоставления государственной услуги осуществляет департамент культуры Краснодарского края путем сопоставления фактически предоставляемых Учреждением государственных услуг утвержденным стандартам качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуг.

Контрольные значения указанных показателей оценки качества, а также их предельно допустимые значения устанавливаются ежегодно департаментом культуры Краснодарского края в государственном задании на оказание государственной услуги.

#### 18. Обжалование некачественной услуги.

Потребитель государственной услуги вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанное с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуг, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Учреждения (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т.п.), а также по другим факторам качества услуг может поступать по информационным

системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений в администрацию учреждения.

Учреждение обязано обеспечить потребителю доступность информации об адресах контролирующих организаций, телефонах работников Учреждения, ответственных за контроль качества оказания услуги, электронном адресе учреждения, а также к книге жалоб и предложений. Указанная информация должна размещаться на стенде в помещении Учреждения.

Жалоба или претензия потребителя подлежат оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведения служебного расследования, углубленного анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней.

#### IV. Процедура пересмотра стандарта

19. Стандарт качества государственной услуги "Предоставление театрально-концертного обслуживания населения", независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей услуг, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги, поступившие от:

- органов государственной власти,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуг,
- группы потребителей услуг (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

Начальник отдела искусств  
А.К.МЯГИ

Утвержден  
приказом  
департамента культуры  
Краснодарского края  
от 2 июля 2009 г. N 533

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ  
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ  
В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА"**

Список изменяющих документов  
(в ред. Приказа Департамента культуры Краснодарского края  
от 28.05.2010 N 390)

**I. Общие положения**

1. Стандарт качества государственной услуги "Предоставление среднего профессионального образования в сфере культуры и искусства" разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей государственной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

2. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:

профессиональные образовательные программы - программы последовательного повышения профессионального и общеобразовательного уровней, подготовки специалистов соответствующей квалификации (ст. 9, п. 4 Закона Российской Федерации "Об образовании");

государственный образовательный стандарт предоставления основных профессиональных образовательных программ - обязательный минимум содержания каждой основной профессиональной образовательной программы по конкретной профессии, специальности (ст. 9, п. 6 Закона Российской Федерации "Об образовании");

начальное профессиональное образование - подготовка работников квалифицированного труда по всем основным направлениям общественно полезной деятельности на базе основного общего и среднего (полного) общего образования;

среднее профессиональное образование - подготовка специалистов среднего звена, удовлетворение потребностей личности в углублении и расширении образования на базе основного общего, среднего (полного) общего или начального профессионального образования (ст. 23, п. 1 Закона Российской Федерации "Об образовании");

высшее профессиональное образование - подготовка и переподготовка специалистов высшего звена, удовлетворение потребностей личности в углублении и расширении образования на базе среднего (полного) общего, среднего профессионального образования (ст. 24, п. 1 Закона Российской Федерации "Об образовании").

3. Качество государственной услуги "Предоставление среднего профессионального образования в сфере культуры и искусства" (далее - услуга) регулируется в соответствии с:

[Законом](#) Российской Федерации от 10 июля 1992 года N 3266-1 "Об образовании";

[Законом](#) Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральным [законом](#) от 22 августа 1996 года N 125-ФЗ "О высшем и послевузовском профессиональном образовании";

[Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 18 июля 2008 года N 543 "Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении)";

[Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2003 года N 191 "О продолжительности рабочего времени (норме часов педагогической работы за ставку заработной платы) педагогических работников";

[Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 21 января 2005 года N 36 "Об утверждении правил разработки, утверждения и введения в действие государственных образовательных стандартов начального профессионального, среднего профессионального, высшего профессионального и послевузовского профессионального образования";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: имеется в виду Приказ Министерства общего и профессионального образования Российской Федерации от 22.05.1998 N 1327, а не Постановление

**Положением** о порядке аттестации и государственной аккредитации образовательных учреждений, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 мая 1998 года N 1327;

**Положением** о лицензировании образовательной деятельности, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2000 года N 796;

Приказом Министерства образования Российской Федерации от 16 мая 2002 года N 1799 "О введении в действие государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования";

**Законом** Краснодарского края от 29 декабря 2004 года N 828-КЗ "Об образовании";

**Законом** Краснодарского края от 3 ноября 2000 года "О культуре";

Федеральным **законом** от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральным **законом** от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";

Федеральным **законом** от 30 декабря 2009 года N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений";

Федеральным **законом** от 10 июля 2001 года N 87-ФЗ "Об ограничении курения табака";

Федеральным **законом** от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

**Законом** Краснодарского края от 27 апреля 2007 года N 1229-КЗ "Об обеспечении беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур, информации и связи в Краснодарском крае".

4. Оказание государственной услуги включает в себя следующие мероприятия:

обучение по основным образовательным программам среднего, высшего профессионального образования в соответствии с государственными образовательными стандартами основных образовательных программ

согласно перечням профессий и специальностей, устанавливаемым Правительством Российской Федерации по направлению "Культура и искусство";

проведение концертов, фестивалей, конкурсов, спектаклей, выставок художественного творчества;

организация консультаций, стажировок, дополнительных образовательных курсов, мастер-классов ведущих преподавателей;

разработка научных исследований, методических материалов, монографий, учебных пособий, программ;

повышение квалификации педагогических работников образовательных учреждений.

#### 5. Получатели государственной услуги:

физические лица, имеющие основное общее образование и (или) среднее (полное) общее образование и (или) начальное профессиональное образование и (или) среднее специальное образование или высшее профессиональное образование.

6. Учреждение должно обеспечить наличие и следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- Устав образовательного учреждения,

- положение об образовательном учреждении,

- лицензия на право ведения образовательной деятельности, выданная уполномоченным органом исполнительной власти на основании заключения экспертной комиссии,

- свидетельство о государственной аккредитации, наделяющее образовательное учреждение правом на выдачу своим выпускникам документа государственного образца о соответствующем уровне образования на пользование печатью с изображением Государственного герба Российской Федерации,

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации,

- коллективный договор,

- правила внутреннего распорядка,

- положение о платных услугах,
- штатное расписание,
- должностные инструкции,
- технический паспорт учреждения, при наличии здания в собственности (если здание в аренде, то договор аренды со всеми реквизитами),
- свидетельство о регистрации права постоянного (бессрочного) пользования (учреждениями) и аренды на земельные участки (предприятиями), занимаемые объектами недвижимости,
- свидетельство о регистрации права собственности Краснодарского края, хозяйственного ведения и оперативного управления на объекты недвижимости,
- инструкция по охране труда и технике безопасности,
- инструкция по пожарной и электробезопасности,
- регламент предоставления услуг,
- стандарт качества предоставления услуг.

## II. Требования к качеству государственных услуг

### 7. Требования к информированию потребителей услуги.

вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об Учреждении, режиме его работы и реализуемых им услугах.

Вся информация размещается на русском языке.

8. Информирование потребителей об Учреждении, предоставляющем государственную услугу.

Учреждение обязано довести до сведения получателя услуги наименование вышестоящего органа исполнительной власти, полное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим его работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

Учреждение должно обеспечить потребителей услуг доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, расписании занятий, порядке посещения Учреждения на льготных условиях, порядке и условиях обжалования

качества полученных услуг. Указанная информация размещается на стендах (вывесках) в помещениях Учреждения.

Информирование потребителей осуществляется также с помощью средств массовой информации, информационных стендов, буклетов, Интернет-сайтов.

Порядок выбора потребителем организации, предоставляющей государственную услугу в области образования, осуществляется потребителем услуг с учетом места нахождения и вида образовательного учреждения, перечня профессий, по которым производится подготовка, востребованности профессий на рынке труда.

#### 9. Информирование потребителей о государственной услуге.

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора. Способы информирования населения определяются Учреждением самостоятельно.

Учреждение обязано довести до потребителя (путем размещения в удобном для обозрения месте) информацию, содержащую следующие сведения:

1) наименование и место нахождения исполнителя, а также сведения о наличии лицензии на право ведения образовательной деятельности и свидетельства о государственной аккредитации с указанием регистрационного номера, срока действия и органа, их выдавшего;

2) уровень и направленность реализуемых образовательных программ, формы и сроки их освоения;

3) перечень образовательных услуг;

4) порядок приема и требования к поступающим;

5) форма документа, выдаваемого по окончании обучения.

Информирование населения об услуге осуществляется также через средства массовой информации, информационные стенды в образовательных учреждениях, буклеты.

Информация доводится до потребителя на русском языке.

#### 10. Требования к режиму работы Учреждения.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Учреждением самостоятельно.

Время работы сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Режим работы по 5-ти или 6-ти дневной неделе определяется Учреждением, оказывающим государственную услугу, самостоятельно.

#### 11. Дата и время оказания государственной услуги.

Учебный год начинается 1 сентября и заканчивается согласно учебному плану по конкретной специальности и форме получения образования. Начало учебного года может переноситься средним специальным учебным заведением по очно-заочной (вечерней) форме получения образования не более чем на 1 месяц, по заочной форме получения - не более чем на 3 месяца.

Максимальный объем учебной нагрузки не должен превышать:

для студентов средних специальных учебных заведений - 54 академических часа в неделю (включая все виды аудиторной и внеаудиторной учебной нагрузки). При освоении основной образовательной программы в очно-заочной форме - 16 академических часов в неделю. При освоении основной профессиональной программы в заочной форме - 160 академических часов в год.

Для всех видов аудиторных занятий средних специальных заведений академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Численность студентов в учебной группе в средних специальных учебных заведениях по очной форме получения образования устанавливается 25 - 30 человек.

Время работы на производственной практике не должно превышать продолжительности рабочего времени, установленного законодательством о труде для соответствующих категорий работников.

Общая продолжительность каникул составляет не менее 2 раз в течение учебного года общей продолжительностью 8 - 11 недель в год, в том числе в зимний период не менее 2 недель.

Продолжительность занятий по теоретическому и производственному обучению, длительность перемен, режим занятий определяются уставом и расписаниями занятий образовательного учреждения на основе

рекомендаций органов здравоохранения.

Обучающиеся имеют право свободного посещения мероприятий, не предусмотренных учебным планом.

## 12. Требования к месту оказания услуг.

Требования к месту оказания услуг устанавливаются в соответствии с рекомендациями и требованиями, утвержденными федеральным и краевым законодательством.

Требуется наличие обязательного набора помещений: учебные кабинеты, учебные мастерские, лаборатории, помещения для занятий физической культурой и спортом, столовая или буфет, медпункт или помещение для медицинского обеспечения, административно-хозяйственные помещения, санузлы, гардероб.

По размерам и состоянию помещение учреждения должно отвечать требованиям действующих санитарно - гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений учреждения и обслуживания зрителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Площадь помещения учреждения должна соответствовать техническим нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки) не должны быть закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации потребителей. На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

## 13. Требования к созданию условий для ожидания получения государственной услуги.

Учреждение должно располагать достаточными площадями для создания зрителям комфортных условий ожидания получения услуг.

Во всех учреждениях должны работать охраняемые гардеробы и туалеты, режим работы которых должен совпадать с режимом предоставления услуг. Пользование гардеробами и туалетами безвозмездное.

Учреждения должны располагать достаточным количеством стульев, кресел в фойе и вестибюлях для обеспечения комфортного периода ожидания услуги. В помещениях должны быть установлены освещенность и температура воздуха в соответствии с санитарными нормами.

14. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги, включая требования к их служебному поведению и квалификации.

Порядок комплектования работниками образовательных учреждений осуществляется в соответствии с требованиями [Закона](#) Российской Федерации "Об образовании".

Учреждение должно располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

У сотрудников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

К каждому сотруднику Учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в Учреждении;

- в основу взаимоотношений с потребителями положить принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения;

- поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

- никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных

обязанностей;

- препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к потребителям;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

#### 15. Требования к стоимости услуги.

Государственная услуга "Предоставление среднего профессионального образования в сфере культуры и искусства" оказывается на бесплатной и платной основе.

Конкретный размер стоимости услуги на платной основе устанавливается Учреждением самостоятельно.

#### 16. Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности Учреждений.

Образовательное учреждение должно располагать материально-технической базой, обеспечивающей реализацию требований Государственного стандарта среднего профессионального образования.

Материально-техническая база должна соответствовать профессиональным задачам и действующим санитарно-техническим нормам.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

Учреждение обязано обеспечить прочность и устойчивость строительных конструкций и основания здания или сооружения, чтобы в процессе эксплуатации не возникало угрозы причинения вреда жизни или здоровью людей, имуществу физических или юридических лиц, государственному имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений.

Учреждение обязано обеспечить проведение мероприятий пожарной

безопасности, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения исключалась возможность возникновения пожара, обеспечивалось предотвращение или ограничение опасности задымления здания или сооружения при пожаре и воздействия опасных факторов пожара на людей и имущество, обеспечивались защита людей и имущества от воздействия опасных факторов пожара и (или) ограничение последствий воздействия опасных факторов пожара на здание или сооружение.

Здание или сооружение учреждения должно быть спроектировано и построено, а территория, необходимая для использования здания или сооружения, должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям - пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва.

Учреждение обязано также обеспечить безопасность пребывания потребителей в здании или сооружении от вредного воздействия на человека в результате физических, биологических, химических, радиационных и иных воздействий.

### III. Контроль качества предоставляемых услуг и процедуры их обжалования

#### 17. Контроль качества предоставления услуги.

Внешний контроль за деятельностью образовательных учреждений осуществляется в соответствии с [Законом](#) Российской Федерации "Об образовании".

Проведение обязательной итоговой аттестации выпускников проводится государственной аттестационной комиссией. Государственная (итоговая) аттестация выпускника среднего специального учебного заведения является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме, с присвоением соответствующего уровня квалификации и выдачей диплома или свидетельства государственного образца.

Учреждение самостоятельно в выборе оценок, формы, порядка, периодичности текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обеспечивающих получение обучающимися образования по профессии (специальности) соответствующего уровня и квалификации.

Учреждение должно иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг государственным стандартам, другим нормативным документам. Порядок и

сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления государственных услуг утверждаются приказом руководителя Учреждения.

Внешний контроль качества предоставления государственной услуги осуществляет департамент культуры Краснодарского края путем сопоставления фактически предоставляемых Учреждением государственных услуг утвержденным стандартам качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуг.

Контрольные значения указанных показателей оценки качества устанавливаются ежегодно департаментом культуры Краснодарского края в государственном задании на оказание государственной услуги.

#### 18. Обжалование некачественной услуги.

Потребитель государственной услуги вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанной с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуг, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Учреждения (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т.п.), а также по другим факторам качества услуг, может поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений в администрацию учреждения.

Учреждение обязано обеспечить потребителю доступность информации об адресах контролирующих организаций, телефонах работников Учреждения, ответственных за контроль качества оказания услуги, электронном адресе учреждения, а также к книге жалоб и предложений. Указанная информация должна размещаться на стенде в помещении Учреждения.

Жалоба или претензия потребителя подлежат оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведения служебного расследования, углубленного анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней.

### IV. Процедура пересмотра стандарта

19. Стандарт качества государственной услуги "Предоставление среднего профессионального образования в сфере культуры и искусства", независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей услуг, подлежит обязательному совершенствованию. С этой

целью стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги, поступившие от:

- органов государственной власти,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуг,
- группы потребителей услуг (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

Начальник отдела искусств  
А.К.МЯГИ

Приложение N 3

Утвержден  
приказом  
департамента культуры  
Краснодарского края  
от 2 июля 2009 г. N 533

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ  
"НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И КОНСУЛЬТАТИВНОЕ  
ОБСЛУЖИВАНИЕ БИБЛИОТЕК"**

Список изменяющих документов  
(в ред. [Приказа](#) Департамента культуры Краснодарского края  
от 28.05.2010 N 390)

**I. Общие положения**

1. Стандарт качества государственной услуги "Научно-методическое и консультативное обслуживание библиотек" разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей государственной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной

услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

2. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:

библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, имеющее упорядоченный фонд опубликованных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

муниципальная библиотека - библиотека, учрежденная органами местного самоуправления городского, сельского поселения, муниципального района, а также городского округа;

научно-методическая работа - вид библиотечной деятельности, направленной на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использования результатов научных исследований; под научно-методическим и консультативным обслуживанием общедоступных (публичных) библиотек Краснодарского края понимается научно-методическая работа, направленная на развитие библиотечного дела в муниципальном образовании;

комплектование фонда - совокупность процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих задачам библиотеки;

формирование фонда - совокупность процессов комплектования, организации фонда, исключения документов, а также управления фондами.

3. Качество государственной услуги по научно-методическому и консультативному обслуживанию библиотек (далее - услуга) регулируется в соответствии с:

Федеральным [законом](#) от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральным [законом](#) от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным [законом](#) от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

[Законом](#) Краснодарского края от 23 апреля 1996 года N 28-КЗ "О библиотечном деле в Краснодарском крае";

**Законом** Краснодарского края от 31 мая 2005 года N 867-КЗ "Об обязательном экземпляре документов";

**Распоряжением** Правительства Российской Федерации от 19 октября 1999 года N 1683-р (о методике определения нормативной потребности субъектов РФ в объектах культуры и искусства);

**постановлением** Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 3 февраля 1997 года N 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках";

**Приказом** Министерства культуры Российской Федерации от 22 июня 1998 года N 341 "О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны";

**Приказом** Министерства культуры Российской Федерации от 2 декабря 1998 года N 590 "Об утверждении "Инструкции об учете библиотечного фонда";

Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20 февраля 2008 года N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";

иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, локальными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области библиотечного дела.

4. Оказание государственной услуги включает в себя следующие действия и мероприятия:

в научно-методическое и консультативное обслуживание общедоступных (публичных) муниципальных библиотек Краснодарского края, учрежденных органами местного самоуправления, входит оказание методической помощи путем исследовательской, аналитической, консалтинговой и консультационной деятельности, направленной на совершенствование работы библиотек.

Научно-методические и консультативные услуги:

участие в разработке и реализации программ и мероприятий, направленных на поддержку и развитие библиотечного дела в крае;

участие в системе непрерывного профессионального образования,

проведение конференций, семинаров, практикумов, стажировок, тренингов, конкурсов мастерства среди библиотечных работников, смотров библиотек на лучшую постановку различных аспектов и направлений библиотечной деятельности и т.д. с целью повышения профессиональной квалификации библиотекарей;

исследовательская работа по вопросам состояния библиотечного дела в крае, организация мониторингов, подготовка аналитических и статистических материалов, характеризующих деятельность библиотек Краснодарского края;

сбор статистических данных и текстовых отчетов по итогам работы общедоступных муниципальных и государственных библиотек края, обеспечение государственной отчетности общедоступных библиотек;

координация деятельности государственных общедоступных библиотек края, организация совещаний и конференций с привлечением государственных общедоступных библиотек, центральных библиотек других систем и ведомств и иных организаций, заинтересованных в улучшении библиотечной работы на территории Краснодарского края;

подготовка и издание методико-информационных изданий, инструктивных материалов, методико-библиографических пособий, библиографических указателей и иных материалов аналитического, научного, информационного и рекомендательного характера для муниципальных библиотек Краснодарского края;

осуществление комплексных выездов и посещений муниципальных библиотек края с целью осуществления экспертно-диагностической оценки уровня библиотечного обслуживания, состояния деятельности общедоступных библиотек муниципальных образований края и для оказания им методической помощи.

Комплекс работ по формированию фондов муниципальных библиотек Краснодарского края:

формирование сводного заказа на литературу;

закупка изданий; учет и распределение по библиотекам; ведение финансового учета и отчетности;

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: краевая целевая программа имеет название "Культура Кубани (2009 - 2011 годы)", а не "Культура Кубани".

обеспечение формирования фондов муниципальных библиотек в рамках реализации краевой целевой программы "Культура Кубани";

комплектование библиотечных фондов безвозмездно полученной книжной продукцией.

#### 5. Получатели государственной услуги:

муниципальные библиотеки Краснодарского края, учрежденные органами местного самоуправления (городские библиотеки городских округов, поселенческие библиотеки городских и сельских поселений, межпоселенческие библиотеки муниципальных районов и т.д.).

6. Основные факторы качества государственной услуги, предоставляемой Учреждением:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

- выполнение Учреждением требований стандарта качества предоставления государственной услуги;

- результаты проведения контроля за качеством услуг, оказываемых Учреждением;

- уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственных услуг.

7. Учреждение должно обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- Устав;

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

- правила внутреннего распорядка;

- правила пользования учреждением;

- Положение о научно-методическом отделе;

- Положение об отделе формирования фондов библиотек края;

- Положение об обработке персональных данных;

- технический паспорт библиотеки;

- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- регламент предоставления услуг;
- стандарт качества предоставления услуг.

## II. Требования к качеству предоставления государственной услуги

### 8. Требования к информированию потребителей услуги.

Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об Учреждении, режиме его работы и реализуемых им услугах.

Вся информация размещается на русском языке.

Сведения о предоставлении государственной услуги "Научно-методическое и консультативное обслуживание библиотек" носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

9. Информирование потребителей об Учреждении, предоставляющем государственную услугу.

Учреждение обязано довести до сведения получателя услуги наименование вышестоящего органа исполнительной власти, полное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим его работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

Учреждение должно обеспечить потребителей услуг доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества полученных услуг. Указанная информация размещается на сайте библиотеки, стендах (вывесках) в помещениях Учреждения.

### 10. Информирование потребителей о государственной услуге.

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора. Способы информирования получателей услуг определяются Учреждением

самостоятельно.

Информация о проводимых мероприятиях (конференции, методические выезды, семинары, лекции, тренинги, мониторинги, профессиональные конкурсы мастерства, смотры библиотек) в рамках государственной услуги в обязательном порядке должна содержать:

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

название методического мероприятия;

дату и место его проведения;

телефон для справок и консультаций.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых методических мероприятиях обучающего и творческого характера (конференциях, конкурсах, семинарах и т.д.) должно быть осуществлено не менее чем за 30 дней до начала мероприятия путем размещения информации:

а) непосредственно на информационных стендах библиотеки;

б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;

в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (отчетов, планов, брошюр, буклетов и т.д.).

Обучающие методические мероприятия должны быть обеспечены программой.

Методические пособия и указатели должны быть обеспечены титульным листом, библиографическим описанием пособия с краткой аннотацией, указанием составителей, снабжены шифрами УДК и ББК, указанием тиража.

## 11. Требования к режиму работы Учреждения.

Ежедневный режим работы методических структурных подразделений и персонала устанавливается Учреждением самостоятельно.

Время работы сотрудников методических служб учреждения устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее

время.

Учреждение должно быть открыто для доступа потребителей не менее 5 дней в неделю 12 месяцев в году.

Учреждением в режиме работы может быть предусмотрен санитарный день, но не чаще 1 дня в месяц.

12. Дата и время проведения научно-методического и консультативного обслуживания библиотек.

Оказание государственных услуг потребителям может производиться в любой день недели. Даты и время проведения мероприятий устанавливаются Учреждением самостоятельно.

Доступ потребителей в Учреждение должен быть разрешен не позднее одного часа до начала мероприятия, в аудитории - не позднее 30 минут до начала мероприятия.

Длительность мероприятий и объем методических пособий определяются Учреждением самостоятельно.

Обучающие мероприятия, семинарские занятия должны быть разделены на части, длительность каждой из которых - не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

13. Требования к месту оказания услуг.

Учреждение должно быть оборудовано специальной парковкой для автотранспорта (библиобусов).

Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектовано необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

По размерам и состоянию помещение учреждения должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений учреждения и обслуживания потребителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Площадь помещения учреждения должна соответствовать техническим нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки) не должны быть закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации пользователей. На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

14. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги, включая требования к их служебному поведению и квалификации.

Учреждение должно располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

У сотрудников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

К каждому сотруднику Учреждения, непосредственно обеспечивающим оказание услуги, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в Учреждении;

- в основу взаимоотношений с потребителями положить принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения;

- поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

- никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые

могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей;

- препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к потребителям;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

15. Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности Учреждений.

Технические средства библиотеки включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерной техники, программного обеспечения, сетевых технологий.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

Учреждение обязано обеспечить прочность и устойчивость строительных конструкций и основания здания или сооружения, чтобы в процессе эксплуатации не возникало угрозы причинения вреда жизни или здоровью людей, имуществу физических или юридических лиц, государственному имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений.

Учреждение обязано обеспечить проведение мероприятий пожарной безопасности, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения исключалась возможность возникновения пожара, обеспечивалось предотвращение или ограничение опасности задымления здания или сооружения при пожаре и воздействия опасных факторов пожара на людей и имущество, обеспечивались защита людей и имущества от воздействия опасных факторов пожара и (или) ограничение последствий воздействия опасных факторов пожара на здание или сооружение.

Здание или сооружение учреждения должно быть спроектировано и

построено, а территория, необходимая для использования здания или сооружения, должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям - пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва.

Учреждение обязано также обеспечить безопасность пребывания потребителей в здании или сооружении от вредного воздействия на человека в результате физических, биологических, химических, радиационных и иных воздействий по следующим показателям:

1) качество воздуха в производственных и иных помещениях зданий и сооружений и в рабочих зонах производственных зданий и сооружений;

2) качество воды, используемой в качестве питьевой и для хозяйственно-бытовых нужд;

3) инсоляция и солнцезащита помещений жилых, общественных и производственных зданий;

4) естественное и искусственное освещение помещений;

5) защита от шума в помещениях;

6) микроклимат помещений;

7) регулирование влажности на поверхности и внутри строительных конструкций;

8) уровень вибрации в помещениях общественных зданий и уровень технологической вибрации в рабочих зонах производственных зданий и сооружений.

### III. Контроль качества предоставляемых услуг и процедуры их обжалования

#### 16. Контроль качества предоставления услуги.

Учреждение должно иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг государственным стандартам, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления государственных услуг утверждаются приказом руководителя Учреждения. Внутренний контроль за деятельностью осуществляют создаваемые

приказами директора Советы по основным направлениям деятельности Библиотеки (по комплектованию, каталогизации, редакционные советы и т.д.).

Внешний контроль качества предоставления государственной услуги осуществляет департамент культуры Краснодарского края путем сопоставления фактически предоставляемых Учреждением государственных услуг утвержденным стандартам качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуг.

#### 17. Обжалование некачественной услуги.

Потребитель государственной услуги вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанной с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуг, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Учреждения (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т.п.), а также по другим факторам качества услуг, может поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений в администрацию учреждения.

Учреждение обязано обеспечить потребителю доступность информации об адресах контролирующих организаций, телефонах работников Учреждения, ответственных за контроль качества оказания услуги, электронном адресе учреждения, а также к книге жалоб и предложений. Указанная информация должна размещаться на стенде в помещении Учреждения.

Жалоба или претензия потребителя подлежат оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведения служебного расследования, углубленного анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней.

#### IV. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной услуги "Научно-методическое и консультативное обслуживание библиотек" независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей услуг подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги, поступившие от:

- органов государственной власти,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуг,
- группы потребителей услуг (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

Начальник отдела искусств  
А.К.МЯГИ

Приложение N 4

Утвержден  
приказом  
департамента культуры  
Краснодарского края  
от 2 июля 2009 г. N 533

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ  
"ОРГАНИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ"**

Список изменяющих документов  
(в ред. Приказа Департамента культуры Краснодарского края  
от 28.05.2010 N 390)

**I. Общие положения**

1. Стандарт качества государственной услуги "Организация библиотечно-информационного обслуживания" разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей государственной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребность получателя в отношении

содержания (результата) услуги.

2. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:

библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, имеющее упорядоченный фонд опубликованных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

документ - информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

3. Качество государственной услуги по организации библиотечно-информационного обслуживания населения (далее - услуги) регулируется в соответствии с:

[Законом](#) Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральным [законом](#) Российской Федерации от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральным [законом](#) Российской Федерации от 22 августа 1996 года N 125-ФЗ "О высшем и послевузовском образовании";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 "Об обязательном экземпляре документов" имеет номер 77-ФЗ, а не 78-ФЗ.

Федеральным [законом](#) Российской Федерации от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

Федеральным [законом](#) от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Указ Президента Российской Федерации от 23.05.1996 N 769 имеет название

"Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов", а не "Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов Российской Федерации и местных бюджетов".

[Указом](#) Президента Российской Федерации от 23 мая 1996 года N 769 "Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов Российской Федерации и местных бюджетов";

[Распоряжением](#) Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 года N 1063-р (социальные нормативы и нормы);

[Законом](#) Краснодарского края от 3 ноября 2000 года N 325-КЗ "О культуре";

[Законом](#) Краснодарского края от 23 апреля 1996 года N 28-КЗ "О библиотечном деле в Краснодарском крае";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Закон Краснодарского края от 31.05.2005 N 867-КЗ имеет название "Об обязательном экземпляре документов Краснодарского края", а не "Об обязательном экземпляре документов".

[Законом](#) Краснодарского края от 31 мая 2005 года N 867-КЗ "Об обязательном экземпляре документов";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: имеется в виду Постановление Министерства труда и социального развития РФ от 03.02.1997 N 6, а не Постановление Минтруда РФ.

межотраслевыми [нормами](#) времени на работы, выполняемые в библиотеках, утвержденные Постановлением Минтруда РФ от 3 февраля 1997 года N 6;

иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, локальными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области библиотечного дела.

4. Оказание государственной услуги включает в себя следующие действия и мероприятия:

выдача документов во временное пользование. В случаях, предусмотренных законодательством, в целях обеспечения физической сохранности особо ценных и редких документов выдаются их копии;

организация индивидуального и коллективного доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам;

предоставление информации о содержании библиотечных фондов, информирование о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек;

консультативная помощь в поиске и выборе источников информации;

предоставление каналов связи для получения сведений из информационных сетей через специально оборудованные места публичного доступа;

организация книжных выставок, проведение республиканских читательских акций, фестивалей, конкурсов, научно-практических конференций и других мероприятий;

проведение краевых семинаров, практикумов, стажировок, организация консультаций с целью повышения профессиональной квалификации библиотекарей.

5. Получатели государственной услуги:

физические лица всех социальных групп вне зависимости от пола, национальности, образования, политических убеждений и отношения к религии, в том числе несовершеннолетние до 16 лет, а также лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие; юридические лица; общественные организации.

6. Библиотека должна обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- Устав;

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

- правила внутреннего распорядка;

- правила пользования Библиотекой;

- Положение об обработке персональных данных;
- технический паспорт библиотеки;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- регламент предоставления услуг;
- стандарт качества услуг.

## II. Требования к качеству предоставления государственной услуги

### 7. Требования к информированию потребителей услуги.

Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об Учреждении, режиме его работы и реализуемых им услугах.

Вся информация размещается на русском языке.

Сведения о предоставлении государственной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

8. Информирование потребителей об Учреждении, предоставляющем государственную услугу.

Библиотека обязана довести до сведения получателя услуги наименование вышестоящего органа исполнительной власти, полное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим его работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

Учреждение должно обеспечить потребителей услуг доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества полученных услуг. Указанная информация размещается на сайте Учреждения, стендах (вывесках) в помещениях Учреждения.

### 9. Информирование потребителей о государственной услуге.

Все пользователи имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами.

Библиотека обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о комплексных библиотечных ресурсах, формированием сводных электронных информационных ресурсов, интеграцией их в единое мировое информационное пространство.

Для информирования населения о предоставляемых услугах Библиотека проводит следующие мероприятия:

- формирует банк данных библиографических записей документов, в том числе сводные электронные каталоги библиотек края;
- обучает читателей пользованию справочно-поисковым аппаратом Библиотеки, поиску информации в электронной среде;
- информирует население о режиме работы Библиотеки, ее услугах, существенных изменениях в своей деятельности.

Библиотека проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемых услуг, соответствие библиотечных фондов потребностям пользователей, информирует их о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях обучающего и творческого характера (конференциях, конкурсах, семинарах и т.д.) должно быть осуществлено не менее чем за 30 дней до начала мероприятия путем размещения информации:

- а) непосредственно на информационных стендах Учреждения;
- б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;
- в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (отчетов, планов, брошюр, буклетов и т.д.).

Обучающие методические мероприятия должны быть обеспечены программой.

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

## 11. Требования к режиму работы Учреждения.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Библиотекой самостоятельно.

Время работы сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время.

Библиотека должна быть открыта для доступа потребителей не менее 5 дней в неделю 12 месяцев в году.

Библиотекой в режиме работы может быть предусмотрен санитарный день, но не чаще 1 дня в месяц.

На оказание справочной и консультационной помощи и обслуживание одного пользователя Библиотеки отводится до 20 минут, детей - до 25 минут, слепых и слабовидящих пользователей - до 30 минут.

Предоставление документов во временное пользование производится в отделе выдачи книг на дом на срок от 15 до 30 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде Библиотеки, но могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу.

## 12. Дата и время оказания государственной услуги.

Оказание государственных услуг потребителям может производиться в любой день недели. Даты и время проведения мероприятий устанавливаются Библиотекой самостоятельно.

Доступ потребителей в Библиотеку должен быть разрешен не позднее одного часа до начала мероприятия, в аудитории - не позднее 30 минут до начала мероприятия.

Длительность мероприятий и объем методических пособий определяется Библиотекой самостоятельно.

Обучающие мероприятия, семинарские занятия должны быть разделены

на части, длительность каждой из которых - не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

Нахождения несовершеннолетних, обучающихся в образовательных учреждениях, без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) в учебное время на представлении Учреждения (за исключением посещения указанных учреждений в рамках образовательной деятельности или проводимого образовательным учреждением мероприятия) не допускается.

Библиотека обязана принять меры по недопущению нахождения на представлении Учреждения без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц несовершеннолетних в возрасте до 7 лет - круглосуточно.

### 13. Требования к месту оказания услуг.

Библиотека должна быть оборудована специальной парковкой для автотранспорта, в том числе транспорта для инвалидов: на автостоянках и в местах парковки транспортных средств должно выделяться не менее 10 процентов мест (но не менее одного места), наиболее удобных для въезда, выезда и парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Места для стоянки личных специальных автотранспортных средств инвалидов выделяются разметкой и оборудуются специальными знаками (международными символами).

Библиотека должна обустриваться и оснащаться в соответствии со строительными нормами и правилами Российской Федерации, предназначенными для обеспечения доступной среды жизнедеятельности для маломобильных граждан, специальными приспособлениями и оборудованием.

Библиотека должна быть обеспечена санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектована необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

По размерам и состоянию помещение учреждения должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений учреждения и обслуживания потребителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Площадь помещения учреждения должна соответствовать техническим нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

Площадь помещения Библиотеки должна соответствовать нормам (СН 495-77), учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования. При этом рекомендуются помещения прямоугольной формы, имеющие две зоны: читательскую (зона обслуживания) и служебно-производственную (функционально-техническая).

По состоянию помещение Библиотеки должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания библиотечных помещений и обслуживания пользователей предусматривают температурный режим не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха - 55 процентов.

Библиотека должна быть оборудована пандусом, специальными держателями, лифтами, ограждениями, специальными креслами и другими устройствами для удобства пользователей с ограниченными возможностями.

Помещение специальной библиотеки для слепых должно быть максимально приспособлено для инвалидов по зрению.

Помещение и оборудование детско-юношеской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций и составляет не менее 20% площади читательской зоны. Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь, как между собой, так и с подразделениями обслуживания читателей.

Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки) не должны быть закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации пользователей. На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

Библиотека предоставляет пользователям издания на традиционных (бумажных) и электронных носителях, доступ к информационным сетям. Фонд документов обязан отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии. Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение ими документов на специальных носителях информации всех видов: "говорящая книга", книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт), крупношрифтовые книги, плоскочечатные издания.

14. Требования к созданию условий для ожидания получения государственной услуги.

Библиотека должна располагать достаточными площадями для создания пользователям комфортных условий ожидания получения услуг.

Во всех учреждениях должны работать охраняемые гардеробы и туалеты, режим работы которых должен совпадать с режимом предоставления услуг. Пользование гардеробами и туалетами безвозмездное.

Учреждения должны располагать достаточным количеством стульев, кресел в фойе и вестибюлях для обеспечения комфортного периода ожидания услуги. В помещениях должна быть установлена освещенность и температура воздуха в соответствии с санитарными нормами.

15. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги, включая требования к их служебному поведению и квалификации.

Библиотека должна располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств.

Не менее 85% персонала Библиотеки должны быть с высшим образованием.

Каждый работник Библиотеки должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию по установленной программе.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

У сотрудников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется кодексом профессиональной этики. К каждому сотруднику Учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в Учреждении;

- в основу взаимоотношений с потребителями положить принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения;

- поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

- никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей;

- препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к потребителям;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

16. Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности Учреждений.

Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства Библиотеки включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио-, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных информационных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых

технологий.

Библиотека для слепых обеспечивается специальными адаптированными техническими средствами для слепых и слабовидящих (читающие комплексы, адаптированное компьютерное оборудование, тифломагнитофоны, увеличивающие устройства для чтения текста, звуковые сигнализаторы, брайлевские русифицированные принтеры для репродуцирования плоскопечатной литературы в специальный формат).

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

Библиотека обязана обеспечить прочность и устойчивость строительных конструкций и основания здания или сооружения, чтобы в процессе эксплуатации не возникало угрозы причинения вреда жизни или здоровью людей, имуществу физических или юридических лиц, государственному имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений.

Библиотека обязана обеспечить проведение мероприятий пожарной безопасности, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения исключалась возможность возникновения пожара, обеспечивалось предотвращение или ограничение опасности задымления здания или сооружения при пожаре и воздействия опасных факторов пожара на людей и имущество, обеспечивались защита людей и имущества от воздействия опасных факторов пожара и (или) ограничение последствий воздействия опасных факторов пожара на здание или сооружение.

Здание или сооружение учреждения должно быть спроектировано и построено, а территория, необходимая для использования здания или сооружения, должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям - пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва.

Библиотека обязана также обеспечить безопасность пребывания потребителей в здании или сооружении от вредного воздействия на человека в результате физических, биологических, химических, радиационных и иных воздействий по следующим показателям:

1) качество воздуха в производственных и иных помещениях зданий и сооружений и в рабочих зонах производственных зданий и сооружений;

2) качество воды, используемой в качестве питьевой и для хозяйственно-бытовых нужд;

3) инсоляция и солнцезащита помещений жилых, общественных и производственных зданий;

4) естественное и искусственное освещение помещений;

5) защита от шума в помещениях;

6) микроклимат помещений;

7) регулирование влажности на поверхности и внутри строительных конструкций;

8) уровень вибрации в помещениях общественных зданий и уровень технологической вибрации в рабочих зонах производственных зданий и сооружений.

### III. Контроль качества предоставляемых услуг и процедуры их обжалования

#### 17. Контроль качества предоставления услуги.

Библиотека должна иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг государственным стандартам, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления государственных услуг утверждаются приказом руководителя Учреждения. Внутренний контроль за деятельностью осуществляют создаваемые приказами директора Советы по основным направлениям деятельности Библиотеки (по комплектованию, каталогизации, редакционные советы и т.д.).

Внешний контроль качества предоставления государственной услуги осуществляет департамент культуры Краснодарского края путем сопоставления фактически предоставляемых Библиотекой государственных услуг утвержденным стандартам качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуг.

#### 18. Обжалование некачественной услуги.

Потребитель государственной услуги вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанной с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуг, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Учреждения (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т.п.), а также по другим факторам качества услуг, может поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений в администрацию учреждения.

Библиотека обязана обеспечить потребителю доступность информации об адресах контролирующих организаций, телефонах работников Учреждения, ответственных за контроль качества оказания услуги, электронном адресе учреждения, а также к книге жалоб и предложений. Указанная информация должна размещаться на стенде в помещении Учреждения.

Жалоба или претензия потребителя подлежат оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведения служебного расследования, углубленного анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней.

#### IV. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной услуги независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей услуг подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги, поступившие от:

- органов государственной власти,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуг,
- группы потребителей услуг (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга.

Начальник управления

КонсультантПлюс: примечание.

Дата приказа дана в соответствии с официальным текстом документа.

Приложение N 5

Утвержден  
приказом  
департамента культуры  
Краснодарского края  
от 2 июля 2008 г. N 533

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ  
"ПУБЛИЧНОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ И  
КОЛЛЕКЦИЙ"**

Список изменяющих документов  
(в ред. [Приказа](#) Департамента культуры Краснодарского края  
от 28.05.2010 N 390)

**I. Общие положения**

1. Стандарт качества государственной услуги "Публичное представление музейных предметов и коллекций" разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей государственной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

2. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:

музей - некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для сбора, хранения, изучения и публичного предоставления

музейных предметов и коллекций;

музейный предмет - культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное предоставление;

музейная коллекция - совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам;

музейный фонд - совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных Федеральным **законом** от 26 мая 1996 года N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

публикация - предоставление обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других носителях.

3. Качество государственной услуги "Публичное представление музейных предметов и коллекций" (далее - услуга) регулируется в соответствии с:

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Закон Российской Федерации от 09.10.1992 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" имеет номер 3612-1, а не 3612-2.

**Законом** Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-2 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральным **законом** от 26 мая 1996 года N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

**Законом** Краснодарского края от 3 ноября 2000 года "О культуре";

**Законом** Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1264-КЗ "О государственной политике в сфере сохранения и развития традиционной народной культуры в Краснодарском крае";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 N 179 имеет название "Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации", а не "Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации".

**Постановлением** Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года N 179 "Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации";

**Постановлением** Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года N 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет";

**Инструкцией** по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР", утвержденной приказом Министерства культуры СССР от 17 июля 1985 года N 290 (продлено действие Приказом Министерства Культуры РФ от 16 марта 1992 года N 115);

**Инструкцией** по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденной приказом Министерства культуры СССР от 15 декабря 1987 года N 513.

4. Оказание государственной услуги включает в себя следующие действия и мероприятия:

- сбор, хранение и изучение музейных предметов и коллекций;
- организация научных экспедиций;
- ведение и обеспечение сохранности учетной документации;

- ведение каталога, содержащего сведения о каждом музейном предмете и каждой музейной коллекции, включенной в состав Музейного фонда Российской Федерации;

- обеспечение физической сохранности и безопасности музейных предметов и музейных коллекций, реставрация, создание копий музейных предметов и музейных коллекций, в том числе на электронных и других носителях;

- публичное предоставление музейных предметов и коллекций, культурно-образовательные услуги, организация использования музейных предметов в научных, культурных и образовательных целях;

- разработка экспозиций, организация выставок, проведение экскурсий, научно-практических конференций и других мероприятий.

#### 5. Получатели государственной услуги:

Физические лица из числа постоянного населения Краснодарского края, граждане Российской Федерации и иностранные граждане, временно находящиеся на территории Краснодарского края, в том числе несовершеннолетние до 16 лет, (дети дошкольного возраста в сопровождении взрослых), а также лица, не имеющие возможности посещать музей в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие; юридические лица.

Все пользователи имеют право свободного выбора Музея в соответствии со своими потребностями и интересами и право доступа в Музей на посещение действующих экспозиций и выставок, в соответствии с правилами посещения Музея.

#### 6. Учреждение должно обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- Устав;

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

- договор с Роскультурой о передаче музейных предметов в безвозмездное пользование;

- коллективный договор;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- штатное расписание;

- должностные инструкции;

- технический паспорт;

- инструкцию по охране труда и технике безопасности;

- инструкцию по пожарной безопасности;

- регламент предоставления услуг;

- стандарт качества услуг.

## II. Требования к качеству предоставления государственной услуги

### 7. Требования к информированию потребителей услуги.

Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об Учреждении, режиме его работы и реализуемых им услугах.

Вся информация размещается на русском языке.

Сведения о предоставлении государственной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

Для информирования населения о предоставляемых услугах Музей проводит следующие мероприятия:

- формирует каталоги музейного фонда, в том числе электронные;
- переносит на цифровые носители музейные коллекции, создает базы данных с цифровым изображением;
- информирует население о режиме работы Музея, его услугах, существенных изменениях в своей деятельности;
- проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемых услуг;
- готовит ежегодный отчет о своей деятельности и доводит его до сведения жителей региона, издает информационную и рекламную продукцию о проводимых мероприятиях, музейных коллекциях.

### 8. Информирование потребителей об Учреждении, предоставляющем государственную услугу.

Учреждение обязано довести до сведения получателя услуги наименование вышестоящего органа исполнительной власти, полное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим его работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

Учреждение должно обеспечить потребителей услуг доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества

полученных услуг. Указанная информация размещается на сайте музея, стендах (вывесках) в помещениях Учреждения.

#### 9. Информирование потребителей о государственной услуге.

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора. Способы информирования получателей услуг определяются музеем самостоятельно.

Информация о проводимых мероприятиях (выставки, конференции, методические выезды, семинары, лекции, тренинги) в рамках государственной услуги в обязательном порядке должна содержать:

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

название мероприятия;

дату и место его проведения;

телефон для справок и консультаций.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых методических мероприятиях обучающего и творческого характера (конференциях, конкурсах, семинарах и т.д.) должно быть осуществлено не менее чем за 30 дней до начала мероприятия путем размещения информации:

а) непосредственно на информационных стендах в музее;

б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;

в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (отчетов, планов, брошюр, буклетов и т.д.).

Обучающие методические мероприятия должны быть обеспечены программой.

В Музее должны находиться книги жалоб и предложений граждан. Доступ к книге жалоб и предложений должен быть свободным.

#### 10. Требования к режиму работы музея.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается музеем самостоятельно.

Музей открыт для населения не менее 6 дней в неделю. Время работы Музея не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

#### 11. Дата и время оказания государственной услуги.

Оказание государственных услуг потребителям может производиться в любой день недели. Даты и время проведения мероприятий устанавливаются музеем самостоятельно.

Длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно.

Обучающие мероприятия, семинарские занятия должны быть разделены на части, длительность каждой из которых - не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

Нахождения несовершеннолетних, обучающихся в образовательных учреждениях, без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) в учебное время на представлении Учреждения (за исключением посещения указанных учреждений в рамках образовательной деятельности или проводимого образовательным учреждением мероприятия) не допускается.

Музей обязан принять меры по недопущению нахождения на мероприятиях Учреждения без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц несовершеннолетних в возрасте до 7 лет - круглосуточно.

#### 12. Требования к месту оказания услуг.

Музей обязан обеспечивать целостность и нормальное физическое состояние музейных предметов и музейных коллекций, хранящихся в фонде, создавать условия для их хранения в соответствии с установленными нормативами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной безопасности.

Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства Музея включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио-, видеотехнику, презентационное оборудование, средства связи, пожарной и охранной сигнализации,

транспортные средства. Для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

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

Санитарно-гигиенические нормы содержания музейных помещений и обслуживания пользователей должны соответствовать действующему законодательству.

Площадь помещений Музея должна соответствовать нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

Все помещения, предназначенные для обслуживания пользователей, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, в обязательном порядке - указателями "Пожарный выход" и "Туалет".

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь, как между собой, так и с залами.

Выставочные помещения Музея должны быть обеспечены достаточным количеством сидячих мест - не менее четырех сидячих мест на один зал.

В помещении Музея должна находиться медицинская аптечка.

Ковры и ковровые дорожки в выставочных и экспозиционных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу.

Площадки и марши лестничных клеток не должны быть загромождены, необходимо обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки). На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

13. Требования к созданию условий для ожидания получения государственной услуги.

Музей должен располагать достаточными площадями для создания пользователям комфортных условий ожидания получения услуг.

Во всех учреждениях должны работать охраняемые гардеробы и туалеты, режим работы которых должен совпадать с режимом предоставления услуг. Пользование гардеробами и туалетами безвозмездное.

Учреждения должны располагать достаточным количеством стульев, кресел в фойе и вестибюлях для обеспечения комфортного периода ожидания услуги. В помещениях должна быть установлена освещенность и температура воздуха в соответствии с санитарными нормами.

14. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги, включая требования к их служебному поведению и квалификации.

Музей должен располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Структура и штатное расписание устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств.

Каждый работник музея должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию по установленной программе.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

У сотрудников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

В профессиональной деятельности персонал музея руководствуется кодексом профессиональной этики. К каждому сотруднику Учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в Учреждении;

- в основу взаимоотношений с потребителями положить принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их

возрастного, социального, должностного положения;

- поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

- никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей;

- препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к потребителям;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

15. Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности музейных учреждений.

Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства музея включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио-, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

Учреждение обязано обеспечить прочность и устойчивость строительных конструкций и основания здания или сооружения, чтобы в процессе эксплуатации не возникало угрозы причинения вреда жизни или здоровью людей, имуществу физических или юридических лиц, государственному имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью

животных и растений.

Учреждение обязано обеспечить проведение мероприятий пожарной безопасности, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения исключалась возможность возникновения пожара, обеспечивалось предотвращение или ограничение опасности задымления здания или сооружения при пожаре и воздействия опасных факторов пожара на людей и имущество, обеспечивались защита людей и имущества от воздействия опасных факторов пожара и (или) ограничение последствий воздействия опасных факторов пожара на здание или сооружение.

Здание или сооружение учреждения должно быть спроектировано и построено, а территория, необходимая для использования здания или сооружения, должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям - пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва.

Учреждение обязано также обеспечить безопасность пребывания потребителей в здании или сооружении от вредного воздействия на человека в результате физических, биологических, химических, радиационных и иных воздействий по следующим показателям:

1) качество воздуха в производственных и иных помещениях зданий и сооружений и в рабочих зонах производственных зданий и сооружений;

2) качество воды, используемой в качестве питьевой и для хозяйственно-бытовых нужд;

3) инсоляция и солнцезащита помещений жилых, общественных и производственных зданий;

4) естественное и искусственное освещение помещений;

5) защита от шума в помещениях;

6) микроклимат помещений;

7) регулирование влажности на поверхности и внутри строительных конструкций;

8) уровень вибрации в помещениях общественных зданий и уровень технологической вибрации в рабочих зонах производственных зданий и сооружений.

Внутренний контроль за деятельностью осуществляют создаваемые приказами директора Советы по основным направлениям деятельности Музея.

Внешний контроль за деятельностью Музея осуществляют уполномоченный на то орган исполнительной власти и его структурные подразделения на предмет соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества, а также попечительские и наблюдательные советы, создаваемые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### III. Контроль качества предоставляемых услуг и процедуры их обжалования

#### 16. Контроль качества предоставления услуги.

Музей должен иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг государственным стандартам, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления государственных услуг утверждаются приказом руководителя Учреждения.

Внешний контроль качества предоставления государственной услуги осуществляет департамент культуры Краснодарского края путем сопоставления фактически предоставляемых музеем государственных услуг утвержденным стандартам качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуг.

#### 17. Обжалование некачественной услуги.

Потребитель государственной услуги вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанной с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуг, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Учреждения (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т.п.), а также по другим факторам качества услуг, может поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений в администрацию учреждения.

Музей обязан обеспечить потребителю доступность информации об адресах контролирующих организаций, телефонах работников Учреждения, ответственных за контроль качества оказания услуги, электронном адресе

учреждения, а также к книге жалоб и предложений. Указанная информация должна размещаться на стенде в помещении Учреждения.

Жалоба или претензия потребителя подлежат оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведения служебного расследования, углубленного анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней.

#### IV. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной услуги независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей услуг подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги, поступившие от:

- органов государственной власти,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуг,
- группы потребителей услуг (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга.

Начальник отдела искусств  
А.К.МЯГИ

Приложение N 6

Утвержден  
приказом  
департамента культуры  
Краснодарского края  
от 2 июля 2009 г. N 533

**СТАНДАРТ**

# КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРОКАТ КИНОВИДЕОФИЛЬМОВ"

Список изменяющих документов  
(в ред. Приказа Департамента культуры Краснодарского края  
от 28.05.2010 N 390)

## I. Общие положения

1. Стандарт качества государственной услуги "Прокат киноvideофильмов" разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей государственной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

2. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:

учреждение - государственная кинопрокатная организация, подведомственная департаменту культуры Краснодарского края и осуществляющая профессиональную деятельность по прокату и показу фильмов в целях развития кинематографического потенциала края, удовлетворения и формирования духовных потребностей населения в кинематографическом искусстве;

фильм - аудиовизуальное произведение, созданное в художественной, хроникально-документальной, научно-популярной, учебной, анимационной, телевизионной или иной форме на основе творческого замысла, состоящее из изображения зафиксированных на киноплёнке или на иных видах носителей и соединенных в тематическое целое последовательно связанных между собой кадров и предназначенное для восприятия с помощью соответствующих технических устройств. Фильм продолжительностью не менее чем 52 минуты является полнометражным фильмом. Фильм продолжительностью менее чем 52 минуты является короткометражным фильмом;

фильмокопия - копия фильма, изготовленная на киноплёнке для театрального проката (публичной демонстрации фильма в кинозрелищных предприятиях, на киноустановках);

кинотеатральный (театральный) прокат фильма - распространение фильма в любой форме и любыми способами;

показ фильма - публичная демонстрация фильма, осуществляемая в

кинозале, по эфирному, кабельному, спутниковому телевидению и другими техническими способами;

прокатчик фильма - физическое или юридическое лицо, имеющее право проката фильма и осуществляющее или организующее его прокат;

демонстратор фильма - физическое или юридическое лицо, осуществляющее показ фильма;

кинозал - место, в котором осуществляется показ фильма;

киносеанс - одноразовая демонстрация кинофильма или определенной программы кинофильмов, осуществляемая в определенный промежуток времени без перерыва; время такой демонстрации;

репертуар - совокупность аудиовизуальных произведений (фильмов), демонстрируемых в кинозале;

потребитель государственной услуги - юридические лица и частные предприниматели без образования юридического лица, осуществляющие публичный показ фильмов на территории Краснодарского края. Физические лица из числа постоянного населения Краснодарского края, граждане Российской Федерации и иностранные граждане, временно находящиеся на территории Краснодарского края, посещающие киносеансы.

3. Качество государственной услуги по прокату киноvideофильмов (далее - услуга) регулируется в соответствии с:

Федеральным [законом](#) от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральным [законом](#) от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";

Федеральным [законом](#) от 30 декабря 2009 года N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений";

Федеральным [законом](#) от 10 июля 2001 года N 87-ФЗ "Об ограничении курения табака";

Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

[Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 31 марта 2005 года N 171 "Об утверждении Положения об осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без

применения контрольно-кассовой техники";

**Законом** Краснодарского края от 27 апреля 2007 года N 1229-КЗ "Об обеспечении беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур, информации и связи в Краснодарском крае";

**Законом** Краснодарского края от 21 июля 2008 года N 1539-КЗ "О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае";

**Постановлением** Правительства РФ от 17 ноября 1994 г. N 1264 "Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения";

Государственным отраслевым стандартом ГОСТ 26569-85. Киноплёнки для профессиональной кинематографии и телевидения. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение;

Государственным отраслевым стандартом ГОСТ 4097-78. Коробки для киноплёнок, магнитных лент и фильмовых материалов. Технические условия;

Отраслевым стандартом ОСТ 19-59-83. Кинофильмы и фильмовые материалы. Термины и определения;

Отраслевым стандартом ОСТ 19-56-83. Химико-фотографическая и реставрационно-профилактическая обработка фильмовых материалов. Термины и определения;

Отраслевым стандартом ОСТ 19-131-83. Материалы фильмовые. Классификация;

Отраслевым стандартом ОСТ 19-148-83. Шаг перфорации и ширина фильмовых материалов. Размеры и методы контроля;

Отраслевым стандартом ОСТ 19-62-76. Кинофильмы. Условия хранения фильмовых материалов;

Отраслевым стандартом ОСТ 19-30-84. Материалы фильмовые и киноплёнки. Размеры склеек. Методы контроля;

Государственным отраслевым стандартом ГОСТ 26569-85. Киноплёнки для профессиональной кинематографии и телевидения. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение;

**Приказом** Федерального агентства по культуре и кинематографии от 15

марта 2005 года N 112 "Об утверждении Руководства по возрастной классификации аудиовизуальных произведений, положения и состава экспертного совета по возрастной классификации аудиовизуальных произведений";

Отраслевой методикой по учету фильмокопий в прокате, утвержденной приказом Госкино России от 28.04.2000 N 5-1-19/40.

4. Оказание государственной услуги включает в себя следующие действия и мероприятия:

1) выявление и приобретение имущественных прав на использование аудиовизуальных произведений (фильмов) и их копий;

2) хранение, ремонт, утилизацию, транспортировку, паспортизацию и прокат фильмов краевого государственного фильмофонда;

3) изучение, учет, ведение каталога и популяризацию фильмов краевого государственного фильмофонда;

4) представление фильмов краевого государственного фильмофонда для публичного кинотеатрального показа на кино-, электронных и других видах носителях;

5) демонстрацию фильмов.

5. Потребители государственной услуги:

юридические лица и частные предприниматели без образования юридического лица, осуществляющие публичный показ фильмов на территории Краснодарского края;

физические лица из числа постоянного населения Краснодарского края, граждане Российской Федерации и иностранные граждане, временно находящиеся на территории Краснодарского края.

6. Основные факторы качества государственной услуги, предоставляемой Учреждением:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

- выполнение Учреждением требований стандарта качества предоставления государственной услуги;

- результаты проведения контроля за качеством услуг, оказываемых Учреждением;

- уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственных услуг.

7. Учреждение должно обеспечить наличие и доступность для потребителей следующих нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

- свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц;

- выписка из Единого государственного реестра юридических лиц;

- регламент предоставления услуг;

- стандарт качества услуг;

- [Правила](#) по киноvideообслуживанию населения, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 17 ноября 1994 г. N 1264 (с изменениями от 17 ноября 2000 г., 1 февраля 2005 г., 14 декабря 2006 г., 10 марта 2009 г.).

## II. Требования к качеству предоставления государственной услуги

### 8. Требования к информированию потребителей услуги.

Потребитель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об Учреждении, режиме его работы и реализуемых им услугах.

Информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителя услуг на русском языке.

9. Информирование потребителей об Учреждении, предоставляющем государственную услугу.

Учреждение обязано довести до сведения потребителя услуги наименование вышестоящего органа исполнительной власти, полное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим его работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

Учреждение должно обеспечить потребителей услуг доступной и

достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, текущем и анонсном репертуаре, порядке посещения Учреждения на льготных условиях, порядке и условиях обжалования качества полученных услуг. Указанная информация размещается на стендах (вывесках) в помещениях Учреждения.

КонсультантПлюс: примечание.

Текст приведен в соответствии с официальным текстом документа.

## 9. Информирование потребителей о государственной услуге.

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора. Способы информирования населения определяются Учреждением самостоятельно.

Информация о проводимых киносеансах в рамках государственной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

о фильмах текущего и планируемого репертуара, с указанием года выпуска, исполнителей главных ролей, имеющих возрастных ограничениях допуска зрительской аудитории на просмотр киноvideофильмов;

о дате, времени начала и продолжительности киносеансов;

о ценах на кинобилеты;

о дополнительных услугах, оказываемых зрителю, и ценах на них;

о льготах, предоставляемых отдельным категориям зрителей в соответствии с действующим законодательством;

о специальных сеансах для детей и порядке снижения цен на билеты на детские сеансы;

телефон для справок и консультаций.

Информация доводится до сведения потребителей путем размещения ее на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации, на Интернет-сайтах.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых киносеансах должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала киносеансов путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации, на Интернет-сайтах.

Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы Учреждения или в репертуаре (времени начала киносеансов или их отмене) должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

#### 10. Требования к режиму работы Учреждения.

Учреждение открыто для населения не менее 5 дней в неделю. Оказание государственных услуг населению может производиться в любой день недели.

Обеспечивается работа не менее 5 дней в неделю в течение не менее 8 часов ежедневно: фильмохранилища; службы обработки и приема копий фильмов; службы проката и продвижения фильмов; технического отдела; методическо-издательской службы.

Обеспечивается работа не менее 5 дней в неделю в течение не менее 2 часов в день просмотровых кинозалов учреждения, время их работы не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Учреждением самостоятельно в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Кассы Учреждения должны осуществлять работу ежедневно. Продажа билетов на текущий киносеанс начинается не позднее, чем за 30 минут до начала киносеанса. Учреждение может организовывать предварительную продажу билетов. Время работы касс устанавливается Учреждением самостоятельно.

Учреждение обязано предоставлять юридическим лицам возможность заказа билетов для коллективного просмотра киноvideофильмов.

Вход потребителей в учреждение на очередной сеанс должен начинаться за 30 минут до начала киносеанса.

Замена киноvideофильма в программе планируемого репертуара или отмена киносеанса допускаются в случае порчи или утери киноvideофильма, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

Объявленный в программе киноvideofilm должен быть показан независимо от количества присутствующих на киносеансе кинозрителей.

Учреждение обязано принять меры по недопущению нахождения на киносеансах учреждения без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

- 1) несовершеннолетних в возрасте до 7 лет - круглосуточно;
- 2) несовершеннолетних в возрасте от 7 до 14 лет - с 21.00 час.;
- 3) несовершеннолетних в возрасте от 14 лет до достижения совершеннолетия - с 22.00 час.

Продолжительность киносеанса устанавливается с учетом продолжительности киноvideofilm.

#### 11. Требования к месту оказания услуг.

Учреждение должно размещаться в специально предназначенном обособленном здании (зданиях); состояние здания, в котором располагается Учреждение (включая фильмохранилище), не должно являться аварийным; здание Учреждения должно быть подключено к системам централизованного отопления и канализации, соответствовать требованиям пожарной безопасности.

Площадь помещения учреждения должна соответствовать техническим нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

В состав помещений Учреждения должны входить:

фильмохранилище не менее чем на 3000 фильмокопий;

не менее 2 просмотровых кинозалов вместимостью не менее 30 посадочных мест и не менее 10 посадочных мест;

не менее 2 киноvideoaппаратных помещений, оборудованных необходимыми для киноvideопоказа техническими средствами;

служебные и административные помещения для размещения служб учреждения, необходимых для обеспечения выполнения государственной услуги;

оборудованные санитарные комнаты для посетителей;

складские и хозяйственные помещения;

гаражи.

По размерам и состоянию помещение учреждения должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

Учреждение должно быть оборудовано системами теплоснабжения и кондиционирования помещений, обеспечивающими: в кинозале для обслуживания зрителей температурный режим 18 - 20 град. С; в фильмохранилище кинокопий нормативный температурно-влажностный режим (10 +/- 5 град. С, влажность - 60%).

Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектовано необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений учреждения и обслуживания зрителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки) не должны быть закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации зрителей. На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

12. Требования к созданию условий для ожидания получения государственной услуги.

Учреждение должно располагать достаточными площадями для создания зрителям комфортных условий ожидания получения услуг.

В учреждении должны работать туалеты, режим работы которых должен совпадать с режимом предоставления услуг. Пользование туалетами для потребителей услуг безвозмездное.

Учреждения должны располагать достаточным количеством стульев, кресел в фойе и вестибюлях для обеспечения комфортного периода ожидания услуги. В помещениях должна быть установлена освещенность и

температура воздуха в соответствии с санитарными нормами.

13. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги, включая требования к их служебному поведению и квалификации.

Учреждение должно располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

У сотрудников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

К каждому сотруднику Учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии свой внешний вид и рабочее место, обеспечивать комфортность пребывания потребителей в Учреждении;

- в основу взаимоотношений с потребителями положить принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения;

- поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

- никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей;

- препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к потребителям;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

14. Требования к установлению стоимости услуги.

Услуги по прокату киноvideофильмов и их демонстрации

предоставляются учреждением на основе частичной оплаты их стоимости.

Конкретный размер стоимости услуг по прокату киноvideофильмов государственного фильмофонда Краснодарского края устанавливается учреждением в соответствии с приказом департамента культуры Краснодарского края от 04.11.2005 N 859П "Об условиях проката фильмов государственного фильмофонда края".

Конкретный размер стоимости услуги по демонстрации киноvideофильмов устанавливается Учреждением самостоятельно.

Учреждением может быть предусмотрено предоставление услуги по льготной стоимости или бесплатно для определенных категорий граждан (инвалиды, пенсионеры, студенты, учащиеся из малообеспеченных семей, курсанты военных училищ, солдаты срочной службы).

Информация об установлении стоимости на киносеансы Учреждения, диапазон цен и условия бронирования, возврата или обмена билетов должны размещаться в кассе Учреждения.

Потребителю возмещается полная стоимость кинобилета в случае отмены просмотра, замены фильма или некачественной демонстрации по вине Учреждения, а также в случае непредоставления информации о возрастных ограничениях на просмотр киноvideофильма и отказа зрителя в этом случае от просмотра киноvideофильма.

15. Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности Учреждения.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Для качественного предоставления государственной услуги Учреждение должно быть оснащено: кинопроекторным, видеопроекторным и звукотехническим оборудованием; оборудованием для хранения, технической проверки и ремонта, а также выдачи в прокат фильмокопий государственного фильмофонда; автоматизированной системой продажи кинобилетов; компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям

технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление государственного фильмофонда, специальных технических средств для киноvideопоказа, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Учреждение обязано обеспечить прочность и устойчивость строительных конструкций и основания здания или сооружения, чтобы в процессе эксплуатации не возникало угрозы причинения вреда жизни или здоровью людей, имуществу физических или юридических лиц, государственному имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений.

Учреждение обязано обеспечить проведение мероприятий по пожарной безопасности, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения исключалась возможность возникновения пожара, обеспечивалось предотвращение или ограничение опасности задымления здания или сооружения при пожаре и воздействия опасных факторов пожара на людей и имущество, обеспечивались защита людей и имущества от воздействия опасных факторов пожара и (или) ограничение последствий воздействия опасных факторов пожара на здание или сооружение.

Здание или сооружение учреждения должно быть спроектировано и построено, а территория, необходимая для использования здания или сооружения, должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям - пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва.

Учреждение обязано также обеспечить безопасность пребывания потребителей в здании или сооружении от вредного воздействия на человека в результате физических, биологических, химических, радиационных и иных воздействий по следующим показателям:

- 1) качество воздуха в производственных и иных помещениях зданий и сооружений и в рабочих зонах производственных зданий и сооружений;
- 2) качество воды, используемой в качестве питьевой и для хозяйственно-

бытовых нужд;

3) инсоляция и солнцезащита помещений общественных и производственных зданий;

4) естественное и искусственное освещение помещений;

5) защита от шума в помещениях;

6) микроклимат помещений;

7) регулирование влажности на поверхности и внутри строительных конструкций;

8) уровень вибрации в помещениях общественных зданий и уровень технологической вибрации в рабочих зонах производственных зданий и сооружений.

### III. Контроль качества предоставляемых услуг и процедуры их обжалования

#### 16. Контроль качества предоставления услуги.

Учреждение должно иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг государственным стандартам, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления государственных услуг утверждаются приказом руководителя Учреждения.

Внешний контроль качества предоставления государственной услуги осуществляет департамент культуры Краснодарского края путем сопоставления фактически предоставляемых Учреждением государственных услуг утвержденным стандартам качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуг.

#### 3.2. Обжалование некачественной услуги.

Потребитель государственной услуги вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанной с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуг, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Учреждения (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т.п.), а также по другим факторам качества услуг может поступать по информационным

системам общего пользования: телефон: 262-35-69, 262-09-09, адрес электронной почты: [kuban-kino@mail.ru](mailto:kuban-kino@mail.ru), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений в администрацию учреждения.

Учреждение обязано обеспечить потребителю доступность информации об адресах контролирующих организаций, телефонах работников Учреждения, ответственных за контроль качества оказания услуги, электронном адресе учреждения, а также к книге жалоб и предложений. Указанная информация должна размещаться на стенде в помещении Учреждения.

Жалоба или претензия потребителя подлежат оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведения служебного расследования, углубленного анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней.

#### IV. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной услуги "Прокат киноvideофильмов", независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей услуг, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги, поступившие от:

- органов государственной власти,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуг,
- группы потребителей услуг (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

Начальник отдела кинематографии  
Т.С.АТРАШЕВИЧ

Утвержден  
приказом  
департамента культуры  
Краснодарского края  
от 2 июля 2009 г. N 533

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ  
"ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ  
МЕРОПРИЯТИЙ"**

Список изменяющих документов  
(в ред. Приказа Департамента культуры Краснодарского края  
от 28.05.2010 N 390)

**I. Общие положения**

1. Стандарт качества государственной услуги "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий" разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей государственной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

2. В настоящем Стандарте используются следующие понятия:

культурно-массовое мероприятие - мероприятие в сфере культуры, проводимое на открытой специализированной или неспециализированной концертной площадке силами творческих коллективов и исполнителей для массового зрителя (далее - потребители), независимо от возрастной, социальной, национальной и религиозной принадлежности;

участники мероприятия - культурно-досуговые учреждения, профессиональные и самодеятельные творческие коллективы, солисты, мастера культуры и искусства и т.д.

3. Качество государственной услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий (далее - услуга) регулируется в соответствии с:

Федеральным [Законом](#) от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

**Законом** Краснодарского края "О государственной политике в сфере сохранения и развития традиционной народной культуры в Краснодарском крае" от 28.06.2007 N 1264-КЗ;

Федеральным **законом** от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральным **законом** от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";

Федеральным **законом** от 30 декабря 2009 года N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений";

Федеральным **законом** от 10 июля 2001 года N 87-ФЗ "Об ограничении курения табака";

Федеральным **законом** от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

**Постановлением** Правительства Российской Федерации от 31 марта 2005 года N 171 "Об утверждении Положения об осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники";

**Законом** Краснодарского края от 27 апреля 2007 года N 1229-КЗ "Об обеспечении беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур, информации и связи в Краснодарском крае";

**Законом** Краснодарского края от 21 июля 2008 года N 1539-КЗ "О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае";

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

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края.

4. Оказание государственной услуги включает в себя следующие действия и мероприятия:

организация и проведение культурно-массовых мероприятий: презентаций, музыкальных и концертных программ, государственных и краевых праздников, конкурсов и фестивалей;

техническое обеспечение проведения культурно-массовых мероприятий других ведомств;

организация гастрольно-концертной и выставочной деятельности профессиональных и любительских творческих коллективов на территории Краснодарского края, в Российской Федерации и за рубежом;

осуществление через различные формы культурной и научно-методической работы права каждого гражданина, в том числе детей, на участие в культурной жизни Краснодарского края, пользование учреждениями культуры, культурными ценностями, занятие творчеством на любительской основе.

#### 5. Получатели государственной услуги:

Физические лица из числа постоянного населения Краснодарского края, граждане Российской Федерации и иностранные граждане, временно находящиеся на территории Краснодарского края; граждане других регионов, (в случае выезда на гастроли);

Юридические лица и частные предприниматели без образования юридического лица Краснодарского края.

6. Учреждение должно обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- Устав;

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

- правила внутреннего распорядка;

- правила пользования учреждением;

- положение о платных услугах;

- инструкция по охране труда и технике безопасности;

- инструкция по пожарной безопасности;

- инструкция по электробезопасности;

- регламент предоставления услуг;

- стандарт качества предоставления услуг.

## II. Требования к качеству предоставления государственной услуги

### 7. Требования к информированию потребителей услуги.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об Учреждении, режиме его работы и реализуемых им услугах.

Вся информация размещается на русском языке.

### 8. Информирование потребителей об Учреждении, предоставляющем государственную услугу.

Учреждение обязано довести до сведения получателя услуги наименование вышестоящего органа исполнительной власти, полное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим его работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

Учреждение должно обеспечить потребителей услуг доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, репертуаре на текущий месяц, порядке посещения Учреждения на льготных условиях, порядке и условиях обжалования качества полученных услуг. Указанная информация размещается на стендах (вывесках) в помещениях Учреждения. В случае проведения представления вне постоянного местонахождения Учреждения (на выездной площадке, гастролях) информация о порядке и условиях обжалования качества полученных услуг должна быть доведена до сведения потребителей услуг путем размещения ее на рекламных щитах, афишах, программах представления.

### 9. Информирование потребителей о государственной услуге.

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора. Способы информирования населения определяются Учреждением самостоятельно.

Информация о проводимых представлениях в рамках государственной услуги должна содержать:

наименование вышестоящего органа исполнительной власти,

наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу,

название представления,

дату и место его проведения,

место реализации билетов,

указание на использование фонограмм исполнителями музыкальных произведений,

телефон для справок и консультаций.

Информация доводится до сведения потребителей путем размещения ее на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации, на Интернет-сайтах.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых представлениях должно быть осуществлено не менее чем за 10 дней до начала представления путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации, на Интернет-сайтах.

Мероприятие должно быть обеспечено программой и комментариями.

#### 10. Требования к режиму работы Учреждения.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Учреждением самостоятельно.

Время работы сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время.

#### 11. Дата и время проведения мероприятий.

Оказание государственных услуг населению может производиться в любой день недели.

Даты и время проведения мероприятий устанавливаются Учреждением самостоятельно.

Нахождения несовершеннолетних, обучающихся в образовательных учреждениях, без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) в учебное время на мероприятиях Учреждения (за исключением посещения указанных учреждений в рамках образовательной деятельности или проводимого образовательным учреждением мероприятия) не допускается.

Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить соответствие основных пунктов заявленной программы массового мероприятия его

фактическому содержанию.

Массовые мероприятия должны начинаться не раньше 10:00 и заканчиваться не позднее 23:00.

## 12. Требования к месту оказания услуг.

Здание учреждения, в котором проходит массовое мероприятие, должно быть оборудовано специальной парковкой для автотранспорта, в том числе транспорта для инвалидов: на автостоянках и в местах парковки транспортных средств должно выделяться не менее 10 процентов мест (но не менее одного места), наиболее удобных для въезда, выезда и парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Места для стоянки личных специальных автотранспортных средств инвалидов выделяются разметкой и оборудуются специальными знаками (международными символами).

Учреждение, в котором будет проводиться массовое мероприятие, должно обустриваться и оснащаться в соответствии со строительными нормами и правилами Российской Федерации, предназначенными для обеспечения доступной среды жизнедеятельности для маломобильных граждан, специальными приспособлениями и оборудованием.

Здание должно быть обеспечено санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектовано необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

По размерам и состоянию помещение учреждения должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений учреждения и обслуживания зрителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Площадь помещения учреждения должна соответствовать техническим нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки) не должны быть закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации зрителей. На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала,

турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

### 13. Требования к организации массовых мероприятий в помещениях.

Учреждение обязано принять меры по недопущению нахождения на представлении Учреждения без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

- 1) несовершеннолетних в возрасте до 7 лет - круглосуточно;
- 2) несовершеннолетних в возрасте от 7 до 14 лет - с 21 часа;
- 3) несовершеннолетних в возрасте от 14 лет до достижения совершеннолетия - с 22 часов.

Доступ потребителей в Учреждение должен быть разрешен не позднее одного часа до начала мероприятия, в зрительный зал - не позднее 30 минут до начала представления.

Длительность мероприятий определяется Учреждением самостоятельно.

Здание должно располагать достаточными площадями для создания зрителям комфортных условий ожидания получения услуг.

В холле здания должны работать охраняемые гардеробы и туалеты, режим работы которых должен совпадать с режимом предоставления услуг. Пользование гардеробами и туалетами безвозмездное.

В помещениях учреждения должно быть достаточное количество стульев, кресел в фойе и вестибюлях для обеспечения комфортного периода ожидания услуги. В помещениях должна быть установлена освещенность и температура воздуха в соответствии с санитарными нормами. Для обеспечения нескучного ожидания услуги для потребителей могут работать буфеты, выставки, телевизоры и т.п.

При проведении массового мероприятия Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить наличие служб общественной безопасности, следящих за соблюдением общественного порядка.

Сотрудники охраны должны незамедлительно реагировать на обращения участников массового мероприятия, связанные с нарушением иными участниками общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных

нарушений.

14. Требования к проведению массовых мероприятий вне помещений на стационарных площадках.

Территория проведения массового мероприятия должна быть обеспечена скамейками или иными местами для сидения.

За один час до начала массового мероприятия территория проведения массового мероприятия должна быть очищена от бытового и строительного мусора.

При проведении массового мероприятия громкость звука не должна превышать 120 децибелов.

При проведении фейерверка должны использоваться пиротехнические средства только лицензированных производителей. Организация, проводящая фейерверки, должна иметь соответствующую лицензию.

Учреждение, оказывающее услугу, должна обеспечить во время проведения массового мероприятия дежурство наряда скорой медицинской помощи.

На территории проведения массового мероприятия должны отсутствовать ограждения, препятствующие эвакуации участников мероприятия в случае пожара.

Организации, предоставляющие во время проведения массового мероприятия услуги пунктов питания (на территории проведения мероприятия), должны иметь разрешение на право торговли и (или) оказание услуг общественного питания.

При температуре воздуха более +25 градусов по шкале Цельсия во всех пунктах питания на территории проведения массового мероприятия должна быть обеспечена реализация прохладительных напитков.

Во время проведения массового мероприятия на территории проведения мероприятия не должны продаваться алкогольные напитки с содержанием этилового спирта более 15% объема готовой продукции.

Территория проведения массового мероприятия должна быть обеспечена туалетами из расчета не менее одного туалета на 1000 человек расчетного числа участников.

15. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги, включая требования к их служебному

поведению и квалификации.

Учреждение должно располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

У сотрудников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

К каждому сотруднику Учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в Учреждении;

- в основу взаимоотношений с потребителями положить принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения;

- поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

- никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей;

- препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к потребителям;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

## 16. Требования к установлению стоимости услуги.

Услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предоставляются на бесплатной, частично платной и платной основе.

Конкретный размер стоимости услуги устанавливается Учреждением самостоятельно.

Учреждением может быть предусмотрено предоставление услуги по льготной стоимости или бесплатно для определенных категорий граждан (инвалиды, пенсионеры, студенты, учащиеся из малообеспеченных семей, курсанты военных училищ, солдаты срочной службы).

Учреждение обязано обеспечить организованную продажу билетов на проводимые представления не позднее 10 календарных дней до проведения представления путем реализации билетов в кассах Учреждения, через представителей, агентов или иными способами.

Пригласительные билеты на бесплатные мероприятия в помещениях должны быть розданы зрителям не менее чем за 3 дня до даты проведения массового мероприятия.

На посещение массовых мероприятий на открытых площадках пригласительные билеты не раздаются.

17. Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности Учреждений.

Учреждение должно быть оснащено:

- специальным оборудованием (звукоусиливающим, звуковоспроизводящим, звукозаписывающим, осветительным, автоматизированным, механизированным и т.п.) в соответствии с нормативами для театрально-концертных учреждений определенных категорий;

- сценическими, театральными, концертными костюмами;

- транспортными средствами;

- мастерскими для изготовления декораций, пошива и ремонта костюмов и т.п.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

Учреждение обязано обеспечить прочность и устойчивость

строительных конструкций и основания здания или сооружения, чтобы в процессе эксплуатации не возникало угрозы причинения вреда жизни или здоровью людей, имуществу физических или юридических лиц, государственному имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений.

Учреждение обязано обеспечить проведение мероприятий пожарной безопасности, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения исключалась возможность возникновения пожара, обеспечивалось предотвращение или ограничение опасности задымления здания или сооружения при пожаре и воздействия опасных факторов пожара на людей и имущество, обеспечивались защита людей и имущества от воздействия опасных факторов пожара и (или) ограничение последствий воздействия опасных факторов пожара на здание или сооружение.

Здание или сооружение учреждения должно быть спроектировано и построено, а территория, необходимая для использования здания или сооружения, должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям - пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва.

Учреждение обязано также обеспечить безопасность пребывания потребителей в здании или сооружении от вредного воздействия на человека в результате физических, биологических, химических, радиационных и иных воздействий по следующим показателям:

- 1) качество воздуха в производственных и иных помещениях зданий и сооружений и в рабочих зонах производственных зданий и сооружений;
- 2) качество воды, используемой в качестве питьевой и для хозяйственно-бытовых нужд;
- 3) инсоляция и солнцезащита помещений жилых, общественных и производственных зданий;
- 4) естественное и искусственное освещение помещений;
- 5) защита от шума в помещениях;
- 6) микроклимат помещений;
- 7) регулирование влажности на поверхности и внутри строительных конструкций;

8) уровень вибрации в помещениях общественных зданий и уровень технологической вибрации в рабочих зонах производственных зданий и сооружений.

### III. Контроль качества предоставляемых услуг и процедуры их обжалования

#### 18. Контроль качества предоставления услуги.

Учреждение должно иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг государственным стандартам, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления государственных услуг утверждаются приказом руководителя Учреждения.

Внешний контроль качества предоставления государственной услуги осуществляет департамент культуры Краснодарского края путем сопоставления фактически предоставляемых Учреждением государственных услуг утвержденным стандартам качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуг.

Критерии оценки качества предоставления услуги, а также их контрольные значения устанавливаются ежегодно департаментом культуры Краснодарского края в государственном задании на оказание государственной услуги.

#### 19. Обжалование некачественной услуги.

Потребитель государственной услуги вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанной с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуг, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Учреждения (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т.п.), а также по другим факторам качества услуг, может поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений в администрацию учреждения.

Учреждение обязано обеспечить потребителю доступность информации об адресах контролирующих организаций, телефонах работников Учреждения, ответственных за контроль качества оказания услуги, электронном адресе учреждения, а также к книге жалоб и предложений. Указанная информация должна размещаться на стенде в помещении

Учреждения.

Жалоба или претензия потребителя подлежат оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведения служебного расследования, углубленного анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней.

#### IV. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной услуги "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий", независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей услуг, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги, поступившие от:

- органов государственной власти,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуг,
- группы потребителей услуг (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

Начальник управления  
культурно-досуговой  
деятельности департамента  
В.А.СЕМИХАТСКИЙ

---