



АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И АРХИВНОГО ДЕЛА

ПРИКАЗ

«06» 07.2009

г. Тамбов

№ 105

Об утверждении стандартов качества оказания государственных услуг областными государственными учреждениями, координацию и регулирование деятельности которых осуществляет управление культуры и архивного дела области

В целях совершенствования деятельности областных государственных учреждений культуры и архивов, установления системы требований к предоставлению государственных услуг в сфере культуры и архивного дела, во исполнение постановления администрации области от 27.04.2009 № 477 «О порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания на оказание государственных услуг областными государственными учреждениями» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарт качества оказания государственных услуг в сфере культуры согласно приложению № 1.
2. Утвердить стандарт качества оказания государственных услуг в сфере архивного дела согласно приложению № 2.
3. Установить что стандарты качества государственных услуг, утвержденные пунктами 1 и 2 настоящего приказа, применяются для областных государственных учреждений, координацию и регулирование деятельности которых осуществляет управление культуры и архивного дела области.
4. Руководителям учреждений, координацию и регулирование деятельности которых осуществляет управление культуры и архивного дела области, в месячный срок с момента издания настоящего приказа:
принять меры, направленные на реализацию настоящего приказа;
обеспечить приведение локальных актов учреждений в соответствие с настоящим приказом.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления культуры и архивного дела области А.В.Ноздрихина.

Начальник управления

С.А.Чеботарев

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
УТВЕРЖДЕН
приказом управления культуры и
архивного дела области
от «06» 07.2009 № 105

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества оказания государственных услуг в сфере культуры распространяется на государственные услуги в области культуры и образования, оказываемые населению областными государственными учреждениями, координацию и регулирование деятельности которых осуществляет управление культуры и архивного дела области (далее – учреждения).

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

2. Требования к режиму работы учреждений

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

2.2. Режим работы Тамбовского областного государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Тамбовский государственный музыкально-педагогический институт им.С.В.Рахманинова» и областного государственного образовательного учреждения среднего профессионального образования «Тамбовский колледж искусств» должен осуществляться в соответствии с:

требованиями Государственных образовательных стандартов среднего и высшего профессионального образования в области культуры и искусства по лицензированным и аккредитованным специальностям;

санитарно-эпидемиологическими требованиями к организации учебного процесса в образовательных учреждениях;

правилами техники безопасности и противопожарной безопасности.

Режим работы учреждений указанных в настоящем пункте, так же должен соответствовать следующим требованиям:

начало работы – не ранее 8.00 часов;

продолжительность рабочего времени – не менее 8 часов в день и не менее 6 дней в неделю;

учебный год начинается с 1 сентября;

продолжительность каникул составляет не менее 2 недель в зимний период и 7 недель в летний период.

2.3. Режим работы областных государственных библиотек должен соответствовать следующим требованиям:

начало работы – не ранее 9.00 часов;

продолжительность рабочего времени – не менее 8 часов в день и не менее 6 дней в неделю (в период летних каникул – не менее 5 дней);

не менее 20 % времени работы учреждения не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения;

один день в месяц отводится на проведение санитарного дня.

2.4. Режим работы областных государственных музеев должен соответствовать следующим требованиям:

начало работы – не ранее 9.00 часов;

продолжительность рабочего времени – не менее 8 часов в день и не менее 6 дней в неделю;

один день в месяц отводится на проведение санитарного дня.

2.5. Режим работы областных государственных театрально-зрелищных учреждений должен соответствовать следующим требованиям:

показ спектаклей для детей начинаться не ранее 9.00 часов и заканчиваться не позднее 18.00 часов;

показ спектаклей для взрослого населения – начинаться не ранее 17.00 часов и заканчиваться не позднее 22.00 часов;

осуществлять показ не менее 4 спектаклей в неделю;

продолжительность театрального сезона должна составлять не менее 8 месяцев в год.

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

показ концертных коллективов, исполнителей, солистов для детей начинаться не ранее 9.00 часов и заканчиваться не позднее 18.00 часов;

показ концертных коллективов, исполнителей, солистов для взрослого населения начинаться не ранее 17.00 часов и заканчиваться не позднее 22.00 часов;

в день проведения мероприятия доступ для посетителей в помещение (на территорию) учреждения должен быть открыт не позднее чем за 30 минут, а в зимний период не позднее чем за 1 час до начала мероприятия;

ежедневный режим работы персонала устанавливается учреждением самостоятельно в соответствии с потребностью в проведении конкретных работ. На проведение санитарного дня отводится 1 день в месяц.

2.7. Режим работы иных областных государственных учреждений культуры должен соответствовать следующим требованиям:

начало работы – не ранее 08.00 часов;

продолжительность рабочего времени – не менее 8 часов в день и не менее 5 дней в неделю.

3. Требования к объему оказываемых государственных услуг

3.1. Образовательные услуги в областных государственных образовательных учреждениях образования, координацию и регулирование деятельности которых осуществляет управление культуры и архивного дела области предоставляются в следующих объемах:

Наименование государственной услуги	Объем государственной услуги
1	2
Образовательные услуги	
Предоставление среднего и высшего профессионального образования	В соответствии с учебными планами и программами, разработанными на основе государственных образовательных стандартов. Формирование групп обучающихся при финансировании подготовки за счет бюджетных средств осуществляется в соответствии со следующими требованиями: на занятиях очной формы обучения - не более 30 человек; на занятиях заочной формы обучения - не более 30 человек. Учащиеся должны обеспечиваться учебной литературой по нормативу - не менее 0,5 экземпляра на одного обучающегося. Объем практических занятий в общем объеме времени обучения должен составлять не менее 10%. Продолжительность одного занятия всех видов аудиторных занятий должна составлять не менее 45 минут. Объем учебной нагрузки на одного обучающегося в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной учебной работы, не должен превышать норм, установленных Государственным образовательным стандартом. Учреждения должны быть обеспечены санитарно-бытовыми помещениями. Выпускникам образовательных учреждений среднего и высшего профессионального образования, имеющих государственную аккредитацию, выдается документ государственного образца об окончании учебного заведения и присвоении соответствующей квалификации. Уровень знаний и умений выпускника должен соответствовать присвоенной квалификации.
Социально-бытовые услуги	
1. Обеспечение социальными стипендиями обучающихся из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также обучающихся, представивших выдаваемую органом социальной защиты населения по месту жительства справку для получения государственной социальной помощи	Ежемесячно, в размерах, установленных действующим законодательством
2. Обеспечение обучающихся академической стипендией	Ежемесячно, в зависимости от успехов в учебе, в размерах, установленных действующим законодательством

Продолжение приложения № 1

5

3. Содержание обучающихся из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	На весь период обучения, по нормам, установленным действующим законодательством
4. Предоставление обучающимся мест в общежитии	На период обучения, по необходимости, при наличии мест в общежитии

3.2. Услуги областных государственных библиотек оказываются в следующих объемах:

3.2.1. Услуги Тамбовского областного государственного учреждения культуры «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С.Пушкина» (далее – ТОГУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С.Пушкина»):

Наименование государственной услуги	Объем государственной услуги
1	2
1. Обеспечение сохранности библиотечных фондов, их безопасности	Обеспечение нормативных условий хранения. Объем библиотечных фондов должен составлять не менее 2005,4 тысяч экземпляров. Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми помещениями.
2. Формирование библиотечного фонда	Комплектование фонда книгами, периодическими изданиями, документами на электронных носителях – не менее 12,5 тысяч экземпляров в год. Количество оцифрованных изданий должно быть не менее 125 единиц в год. Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми помещениями.
3. Предоставление пользователям информации о составе библиотечного фонда, справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации	Количество выполненных справок должно быть не менее 14,0 тысяч в год. Количество посещений должно быть не менее 220 тысяч в год. Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми помещениями.
4. Выдача документов из библиотечных фондов	Выдача одного документа из библиотечного фонда производится: в читальном зале - в срок до 15 минут; на абонементе - в срок до 20 минут; из основного книгохранения - в срок до 30 минут. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда производится на срок не более 30 дней. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится в течение рабочего дня. Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми помещениями
5. Организация культурно-досуговых мероприятий и выставок	Количество культурно-досуговых мероприятий и выставок должно быть не менее 300 в год. Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми помещениями.
6. Методико-библиографические услуги	Разработка и издание методико-библиографических материалов – не менее 62 в год. Организация и проведение областных (зональных) конкурсов, фестивалей, семинаров, конференций – не менее 3 в год. Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми помещениями.

3.2.2. Услуги Тамбовского областного государственного учреждения культуры «Тамбовская областная детская библиотека» (далее – ТОГУК «Тамбовская областная детская библиотека»):

Наименование государственной услуги	Объем государственной услуги
1	2
1. Обеспечение сохранности библиотечных фондов, их безопасности	Обеспечение нормативных условий хранения. Объем библиотечных фондов должен составлять не менее 155 тысяч экземпляров. Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми помещениями.
2. Формирование библиотечного фонда	Комплектование фонда книгами, периодическими изданиями, документами на электронных носителях – не менее 8 тысяч экземпляров в год. Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми помещениями.
3. Предоставление пользователям информации о составе библиотечного фонда, справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации	Количество информационно-библиографических справок должно быть не менее 9 тысяч в год. Количество посещений должно быть не менее 100 тысяч в год. Прирост электронного каталога – не менее 4 тысяч записей в год. Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми помещениями.
4. Выдача документов из библиотечных фондов	Выдача одного документа из библиотечного фонда производится: в читальном зале – в срок до 15 минут; на абонементе – в срок до 20 минут; из основного книгохранения – в срок до 30 минут. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда производится на срок не более 10 дней. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится в течение рабочего дня. Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми помещениями.
5. Организация культурно-досуговых мероприятий и выставок	Не менее 1,0 тысячи мероприятий, библиографических обзоров и выставок в год. Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми помещениями.
6. Методические услуги	Разработка и издание методических материалов – не менее 30 в год. Организация и проведение областных (зональных) конкурсов, фестивалей, семинаров, конференций – не менее 2 в год. Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми помещениями.

3.2.3. Тамбовское областное государственное учреждение культуры «Тамбовская областная специальная библиотека для слепых им. Н.А.Островского» (далее – ТОГУК «Тамбовская областная специальная библиотека для слепых им. Н.А.Островского»):

3.2.3.1. Описание категории получателей государственных услуг учреждения.

Государственные услуги оказываются жителям области с патологией зрения, другим лицам с ограниченными физическими возможностями,

членам их семей, а также всем гражданам, которые непосредственно связаны с жизнью и деятельностью данной категорией людей.

3.2.3.2. Услуги ТОГУК «Тамбовская областная специальная библиотека для слепых им. Н.А.Островского»:

Наименование государственной услуги	Объём государственной услуги
1	2
1. Обеспечение сохранности библиотечных фондов, их безопасности	Обеспечение нормативных условий хранения. Объём библиотечных фондов должен составлять не менее 80,0 тысяч экземпляров.
2. Формирование библиотечного фонда	Комплектование фонда книгами, периодическими изданиями, документами на электронных носителях – не менее 5,5 тысяч экземпляров
3. Предоставление пользователям информации о составе библиотечного фонда, справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации	Количество посещений должно быть не менее 28,0 тысяч в год
4. Выдача документов из библиотечных фондов	Выдача одного документа из библиотечного фонда производится: в читальном зале - в срок до 15 минут; на абонементе - в срок до 25 минут; из основного книгохранения - в срок до 30 минут. Предоставление во временное пользование документа производится: из библиотечного фонда – не более 30 дней; из библиотечного фонда в читальном зале – в течение рабочего дня
5. Организация культурно-досуговых мероприятий и выставок	Проведение мероприятий - не менее 240 в год; организация книжных выставок - не менее 9 в год.
6. Методические услуги	Разработка методических материалов - не менее 75 в год. Организация и проведение областных (зональных) конкурсов, фестивалей, семинаров, конференций - не менее 5 в год

3.3. Услуги Тамбовского областного государственного учреждения культуры «Тамбовский областной краеведческий музей» (далее – ТОГУК «Тамбовский областной краеведческий музей»), Тамбовского областного государственного учреждения культуры «Тамбовская областная картинная галерея» (далее – ТОГУК «Тамбовская областная картинная галерея»), Тамбовского областного государственного учреждения культуры «Моршанский историко-художественный музей» (далее – ТОГУК «Моршанский историко-художественный музей»), Тамбовского областного государственного учреждения культуры «Музей-усадьба С.В. Рахманинова «Ивановка» (далее – ТОГУК «Музей-усадьба С.В. Рахманинова «Ивановка»)) оказываются в следующих объемах:

Наименование государственной услуги	Объем государственной услуги
1	2
Хранение, изучение, комплектование музейных фондов и обеспечение доступа к ним населения	<p>Число музейных выставок должно быть не менее 78 в год, в том числе: ТОГУК «Тамбовский областной краеведческий музей» с филиалами: Дом-музей Г.В. Чичерина и музей истории медицины области – 19 выставок; ТОГУК «Моршанский историко-художественный музей» – 6 выставок; ТОГУК «Музей-усадьба С.В. Рахманинова «Ивановка» – 43 выставки; ТОГУК «Тамбовская областная картинная галерея» с филиалом – музей-усадьба А.М. Герасимова – 10 выставок.</p> <p>Количество экспонатов основного фонда музеев должно составлять не менее 129,0 тысячи единиц, в том числе: ТОГУК «Тамбовский областной краеведческий музей» с филиалами: Дом-музей Г.В. Чичерина и музей истории медицины области – 83,8 тысяч единиц; ТОГУК «Моршанский историко-художественный музей» - 31,0 тысяч единиц; ТОГУК «Музей-усадьба С.В. Рахманинова «Ивановка» – 6,5 тысяч единиц; ТОГУК «Тамбовская областная картинная галерея» с филиалом – музей-усадьба А.М. Герасимова – 7,9 тысяч единиц. Должны быть обеспечены нормативные условия хранения. Музейные экспозиции обязательно должны сопровождаться пояснительным материалом. Количество экскурсантов в группе не должно превышать 20-30 человек. Количество посетителей должно быть не менее 201,0 тысяча человек в год, в том числе: ТОГУК «Тамбовский областной краеведческий музей» с филиалами: Дом-музей Г.В. Чичерина и музей истории медицины области – 72,8 тысяч человек; ТОГУК «Моршанский историко-художественный музей» - 12,0 тысяч человек; ТОГУК «Музей-усадьба С.В. Рахманинова «Ивановка» - 36,0 тысяч человек; ТОГУК «Тамбовская областная картинная галерея» с филиалом – музей-усадьба А.М. Герасимова - 80,0 тысяч человек. Учреждения должны быть обеспечены санитарно-бытовыми помещениями</p>

3.4. Услуги областных государственных театрально-зрелищных учреждений оказываются в следующих объемах:

Наименование государственной услуги	Объем государственной услуги
1	2
Осуществление театрально-концертного обслуживания в организациях исполнительского искусства (показ спектаклей)	Число спектаклей должно быть не менее 780 в год, в том числе: Тамбовское областное государственное учреждение культуры «Тамбовтеатр» - 550 (драматический театр - 250, театр кукол - 300); Тамбовское областное государственное учреждение культуры «Мичуринский драматический театр» - 230, согласно репертуарному плану учреждения. Для обновления театрального репертуара должно создаваться не менее 4-х новых постановок в год в драматических театрах; не менее 3-х новых постановок в год в театре кукол. Количество обслуженных зрителей должно быть не менее 115 тысяч человек в год, в том числе: Тамбовское областное государственное учреждение культуры «Тамбовтеатр» - 92,0 тысяч человек (драматический театр - 62,0 тысяч человек, театр кукол - 30,0 тысяч человек); Тамбовское областное государственное учреждение культуры «Мичуринский драматический театр» - 23,0 тысяч человек. Учреждения должны быть обеспечены санитарно-бытовыми помещениями.

3.5. Услуги областных государственных учреждений, осуществляющих концертную и филармоническую деятельность, оказываются в следующих объемах:

Наименование государственной услуги	Объем государственной услуги
1	2

Продолжение приложения № 1

10

<p>Осуществление театрально-концертного обслуживания в организациях исполнительского искусства (постановка и возобновление спектаклей и концертных программ; прокат спектаклей, концертных программ; организация и проведение гастролей; организация и проведение выездных мероприятий на территории Тамбовской области)</p>	<p>Количество концертов профессиональных коллективов, исполнителей, солистов должно быть не менее 804 в год, в том числе: Тамбовское областное государственное учреждение культуры «Тамбовконцерт» - 675; Тамбовское областное государственное учреждение культуры «Государственный ансамбль песни и танца Тамбовской области «Ивушка» - 62; Областное государственное учреждение культуры «Тамбовский камерный хор им. С.В.Рахманинова» - 35; Тамбовское областное государственное учреждение культуры «Центр культуры и спорта администрации Тамбовской области» - 32, по плану учреждения.</p>
<p>1</p>	<p>2</p>
	<p>Для обновления репертуара должно создаваться не менее 82 новых программ и номеров в год, в том числе в: Тамбовском областном государственном учреждении культуры «Тамбовконцерт» - 46; Тамбовском областном государственном учреждении культуры «Государственный ансамбль песни и танца Тамбовской области «Ивушка» - 11; Областном государственном учреждении культуры «Тамбовский камерный хор им. С.В.Рахманинова» - 9; Тамбовском областном государственном учреждении «Центр культуры и спорта администрации Тамбовской области» - 16, по плану учреждения Количество обслуженных зрителей должно быть не менее 122 тысяч человек в год, в том числе: Тамбовским областным государственным учреждением культуры «Тамбовконцерт» - 70,0 тысяч человек; Тамбовским областным государственным учреждением культуры «Государственный ансамбль песни и танца Тамбовской области «Ивушка» - 46,0 тысяч человек; Областным государственным учреждением культуры «Тамбовский камерный хор им. С.В.Рахманинова» – 6,0 тысяч человек, по плану учреждения. Учреждения должны быть обеспечены санитарно-бытовыми помещениями.</p>

3.6. Услуги иных областных государственных учреждений культуры оказываются в следующих объемах:

Продолжение приложения № 1

11

Наименование государственной услуги	Объем государственной услуги
1	2
1. Организация проката кино- и видеофильмов на различных видах носителей	Количество выданных фильмокопий – не менее 2500 в год. Ремонт фильмокопий – не менее 45 тысяч частей в год. Количество обслуженных зрителей – не менее 122,0 тысяч человек в год. Количество мероприятий должно составлять не менее 24 в год.
2. Сохранение, изучение и популяризация памятников истории и культуры	Ежегодное увеличение не менее чем на 2 % доли отреставрированных (находящихся в удовлетворительном техническом состоянии) объектов культурного наследия (% от общего числа памятников истории, архитектуры и монументального искусства). Количество объектов культурного наследия, прошедших мониторинг в текущем году, должно составлять не менее 100 объектов. Ежегодное увеличение не менее чем на 1 % доли паспортизированных объектов культурного наследия (% от общего числа памятников). Проведение в текущем году не менее 2-х археологических экспедиций.
1	2
3. Организация работы по развитию самодетельного народного творчества	Количество мероприятий в год должно составлять: межрегиональных – не менее 1; областных – не менее 7; зональных – не менее 19. Количество методических материалов в год должно быть не менее 58, в том числе: репертуарные сборники по различным жанрам народного творчества; методические и сценарные материалы: по развитию традиционной народной культуры, по использованию инновационных культурно-досуговых технологий в работе учреждений клубного типа; популяризация передового опыта проведения массовых мероприятий: праздников, обрядов, вечеров, диспутов, конкурсов и т.д. в культурно-досуговых учреждениях городов и районов области. Мероприятий по повышению квалификации работников досуговых учреждений – не менее 14 в год: разработка программы занятий семинара или творческой лаборатории (длительность: семинар 1-3 дня; творческая лаборатория 5 дней); подготовка показательных мероприятий для проведения учебных занятий; популяризация новых форм и тем, используемых при проведении массовых мероприятий. Пополнение репертуара кружков самодетельного народного творчества. Количество выступлений народных коллективов – не менее 40 в год. Количество постоянно действующих любительских клубов и объединений, кружков, студий и т.п. в 2009 году – 4483

4. Требования к информационному обеспечению получателей государственных услуг

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

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

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

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

4.5. В состав информации об услугах должны быть включены:

перечень основных государственных услуг, предоставляемых учреждением;

характеристика государственной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

наименования государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать государственные услуги.

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

5. Требования к срокам оказания государственных услуг

5.1. Оказание высшего и среднего профессионального образования в областных государственных образовательных учреждениях высшего и среднего профессионального образования, указанных в пункте 2.2 настоящего Стандарта, осуществляется в течение нормативных сроков освоения образовательных программ высшего и среднего профессионального образования, определяемых в соответствии с государственными образовательными стандартами высшего и среднего профессионального образования.

5.2. Оказание услуг в областных государственных библиотеках осуществляется в следующие сроки:

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

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

5.3. Оказание услуг в областных государственных музеях осуществляется в следующие сроки:

экскурсионное обслуживание – не менее 45 минут;

мероприятия для детей – от 45 минут;
мероприятия для взрослых – от 60 минут;
информационно-справочное обслуживание – от 30 до 180 минут.

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
УТВЕРЖДЕН
приказом управления культуры и
архивного дела области
от «06» 07.2009 № 105

**Стандарт качества оказания государственных услуг
в сфере архивного дела**

1. Область применения стандарта качества предоставления
государственных услуг в сфере архивного дела

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления государственных услуг в сфере архивного дела распространяется на государственные услуги, предоставляемые областными государственными архивами (далее – учреждения).

1.2. Государственные услуги предоставляются органам государственной власти и органам местного самоуправления, юридическим и физическим лицам.

2. Требования к режиму работы учреждений

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

2.2. Режим работы Тамбовского областного государственного учреждения «Государственный архив Тамбовской области» (далее – ТОГУ «ГАТО») и Тамбовского областного государственного учреждения «Государственный архив социально-политической истории Тамбовской области» (далее – ТОГУ «ГАСПИТО») должен соответствовать следующим требованиям:

начало работы – не ранее 8.00 часов;

продолжительность рабочего времени – не менее 8 часов в день и не менее 5 дней в неделю.

3. Требования к объему оказываемых государственных услуг

3.1. Услуги учреждений предоставляются в следующих объемах:

Наименование государственной услуги	Объем государственной услуги	
	ТОГУ «ГАТО»	ТОГУ «ГАСПИТО»
Хранение, комплектование, государственный учет и использование архивных документов	<p>Должны соблюдаться нормативные режимы хранения архивных документов.</p> <p>Количество документов, физическое состояние которых улучшено в течение года, должно составлять не менее 2500 единиц хранения</p> <p>Прием на хранение документов Архивного фонда Российской Федерации не менее 5000 единиц хранения в год</p> <p>Ведение учетной базы данных «Архивный фонд».</p> <p>Проведение не менее 20 информационных мероприятий в год.</p> <p>Количество пользователей архивной информации не менее 7000 в год.</p> <p>Запросы о предоставлении архивной информации должны исполняться в сроки, установленные нормативными правовыми актами.</p> <p>Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми помещениями</p>	<p>Должны соблюдаться нормативные режимы хранения архивных документов.</p> <p>Количество документов, физическое состояние которых улучшено в течение года, должно составлять не менее 1500 единиц хранения</p> <p>Прием на хранение документов Архивного фонда Российской Федерации не менее 500 единиц хранения в год.</p> <p>Ведение учетной базы данных «Архивный фонд».</p> <p>Проведение не менее 15 информационных мероприятий в год.</p> <p>Количество просмотренных с целью рассекречивания архивных документов в течение года не менее 200000 листов.</p> <p>Количество пользователей архивной информации не менее 5000 в год. Запросы о предоставлении архивной информации должны исполняться в сроки, установленные нормативными правовыми актами.</p> <p>Учреждение должно быть обеспечено санитарно-бытовыми помещениями.</p>

3.2. Учреждения оказывают государственную услугу в порядке определенном административным регламентом предоставления государственной услуги «исполнение запросов юридических и физических лиц о предоставлении архивной информации», утвержденным постановлением администрации области от 25.12.2007 № 1445.

4. Требования к информационному обеспечению получателей государственных услуг

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

4.2. Информация о предоставляемых государственных услугах должна находиться непосредственно в помещениях учреждения, а также должна доводиться до получателей посредством электронного информирования и средствами массовой информации.

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

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

4.5. В состав информации об услугах должны быть включены:

перечень основных государственных услуг, предоставляемых учреждением;

характеристика государственной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

наименования государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать государственные услуги.

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

5. Требования к срокам предоставления государственных услуг

Запросы о предоставлении архивной информации исполняются в течение 30 дней со дня регистрации запроса. В случае если запрашиваемая заявителем информация не может быть предоставлена в 30-дневный срок или срок, указанный в запросе (заявлении), из-за необходимости проведения масштабной поисковой работы по комплексу архивных документов, учреждение согласовывает с заявителем срок предоставления информации. В исключительных случаях руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения запроса на 30 дней, уведомив об этом заявителя.

Ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи по содержанию и формулированию запроса в поиске информации по запрашиваемой теме, получении информации об услугах и ресурсах архива не должно превышать 30 минут.

