Приложение № 11
к приказу муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» от 27.10.2021 № 77-о «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ «ФОРМИРОВАНИЕ, УЧЕТ, ИЗУЧЕНИЕ, ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФИЗИЧЕСКОГО СОХРАНЕНИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ ФОНДОВ БИБЛИОТЕК, ВКЛЮЧАЯ ОЦИФРОВКУ ФОНДОВ»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной работы

Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов (далее - муниципальная работа).

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку, а также основные положения, определяющие качество выполнения муниципальной работы.

Муниципальная работа выполняется муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система» (далее - учреждение).

Контактная информация учреждения:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Бульвар Мира, д. 3, телефон: (34384) 6-46-29, 6-36-38

Официальный сайт учреждения: http://librarykrasnoturinsk.ru/

e-mail: cbf@librarykrasnoturinsk.ru

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению муниципальной работы, а также предоставляет финансирование учреждению на выполнение муниципальной работы в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры http://uk-krasnoturinsk.ru/

1.3. Потребителями муниципальной работы являются физические лица (работа предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.4.7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.4.8. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

1.4.9. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

1.4.10. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

1.4.11. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

1.4.12. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.4.13. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.4.14. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.4.15. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

1.4.16. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

1.4.17. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.4.18. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.19. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.4.20. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

1.4.21. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

1.4.22. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

1.4.23. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.4.24. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

1.4.25. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

1.4.26. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

1.4.27. Областной закон от 21.04.1997 № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

1.4.28. Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

1.4.29. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

1.4.30. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

1.4.31. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.32. Постановление Минтруда Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

1.4.33. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта Российской Федерации от 29.11.2012 № 1612-ст);

1.4.34. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг

(утв. и введен в действие Приказом Росстандарта Российской Федерации от 06.09.2013 № 875-ст);

1.4.35. ГОСТ 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 15.04.1997 № 136);

1.4.36. ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 07.10.1999 N 334-ст);

1.4.37. ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 N 39-ст);

1.4.38. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

1.4.39. ГОСТ 7.50-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 05.06.2002 № 232-ст);

1.4.40. ГОСТ 7.59-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 29.05.2003 № 170-ст);

1.4.41. ГОСТ Р 7.0.100-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 03.12.2018 № 1050-ст);

1.4.42. ГОСТ Р 7.0.87-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 15.06.2018 № 342-ст);

1.4.43. ГОСТ Р 7.0.87-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 15.06.2018 № 342-ст);

1.4.44. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и

определения (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2018 № 1044-ст);

1.4.45. ГОСТ Р 7.0.102-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Профиль комплектования фондов научных библиотек. Структура. Индикаторы комплектования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.05.2018 № 283-ст);

1.4.46. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2020 № 61893);

1.4.47. СП 118.13330.2012. Свод правил. Общественные здания и сооружения. Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (утв. Приказом Министерства регионального развития Российской Федерации от 29.12.2011 № 635/10);

1.4.48. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003 (утв. и введен в действие Приказом Минстроя России от 30.12.2020 № 921/пр);

1.4.49. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (введены в действие Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

1.4.50. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.51. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22.05.2020 № 15 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» (вместе с «СП 3.1.3597-20. Санитарно-эпидемиологические правила...»);

1.4.52. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.06.2020 № 16 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил СП 3.1/2.4.3598-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры для детей и молодежи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» (вместе с «СП 3.1/2.4.3598-20. Санитарно-эпидемиологические правила...»);

1.4.53. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.1993 № 649 «Об утверждении Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации;

1.4.54. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

1.4.55. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

1.4.56. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

1.4.57. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

1.4.58. Письмо Минкультуры Российской Федерации от 08.01.1998 № 01-02/16-29 «Об Основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»;

1.4.59. Письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04.11.1998 № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;

1.4.60. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

1.4.61. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

1.4.62. Правила устройства электроустановок (ПУЭ). Шестое издание (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979) (ред. от 20.06.2003);

1.4.63. Приказ Росархива от 02.03.2020 № 24 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях» (Зарегистрировано в Минюсте России 20.05.2020 № 58396);

1.4.64. Распоряжение Правительства Свердловской области от 31.12.2004 № 1620-РП «Об утверждении правил физической защиты объектов социально-культурной сферы и жизнеобеспечения на территории Свердловской области»;

1.4.65. Распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг во исполнение Распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, от 28.12.2011 № 2415-р»;

1.4.66. Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система»;

1.4.67. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.68. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными

учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.69. Порядок предоставления библиотечных услуг на территории городского округа Краснотурьинск (далее - Правила пользования библиотеками);

1.4.70. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной работы.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Стандарт качества выполнения работы - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителей результатов работы требования к выполнению работы, включающие характеристику процесса, форму, содержание, ресурсное обеспечение и результат оказания конкретной работы.

Библиотечное дело - отрасль информационной, культурно-просветительной и образовательной деятельности, включающая создание и развитие сети библиотек, формирование и использование их фондов, организацию библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания населения, подготовку библиотечных кадров, научное и методическое обеспечение работы библиотек.

Библиотечная деятельность - область социогуманитарной деятельности по удовлетворению информационных, культурных и образовательных потребностей населения посредством библиотек.

Качество работы - совокупность характеристик работы, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества работы - деятельность по определению значений показателей качества работы.

Оценка качества работы - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества работы (процесса работы) установленным требованиям.

Показатель качества работы - количественная характеристика одного или нескольких свойств работы, составляющих ее (его) качество.

Место предоставления работы - помещения библиотек, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для выполнения муниципальной работы.

2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальных работ

2.1. Общие требования к процессу выполнения работ

2.1.1. Муниципальная работа выполняется в целях обеспечения учета, комплектования, хранения и использования документов, входящих в состав библиотечных фондов учреждения, в установленном порядке.

2.1.2. Выполнение муниципальной работы предусматривает следующие

направления деятельности:

- формирование и учет библиотечных фондов учреждения;
- организация библиотечных фондов учреждения;
- обеспечение физического сохранения и безопасности библиотечных фондов учреждения.

2.1.3. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

2.2. Порядок выполнения муниципальной работы

2.2.1. Порядок выполнения работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки осуществляется в соответствии с Порядком учета документов, входящих в состав библиотечного фонда, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда», и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, перечисленными в пункте 1.4. раздела 1 настоящего стандарта.

2.2.2. Конечным результатом выполнения муниципальной работы является:

- формирование фонда библиотеки документами на всех видах носителей;
- наличие системы учета поступивших и выбывших документов;
- наличие перемещенных, обеспыленных документов и документов, оснащенных метками и ярлыками.

2.2.3. Основаниями для отказа в выполнении результатов муниципальной работы являются:

- нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;
- обращение в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- нахождение посетителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;

а также в случаях, когда:

- запрос гражданина противоречит нормам авторского права;
- запрашиваемый потребителем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

Отказ в выполнении результатов муниципальной работы по иным основаниям не допускается.

2.2.4. Основаниями для приостановления выполнения результатов муниципальной работы являются:

- нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);
- причинение ущерба имуществу учреждения (до момента его возмещения);

- утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);

- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

2.3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы

2.3.1. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно обеспечить

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы

2.4.1. Здания (помещения) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к библиотекам должны быть очищены от снега и льда.

Табличка с информацией о режиме работы библиотек должна быть расположена на видном месте у входа в библиотеки.

2.4.2. Здания (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

2.4.3. Здания (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, оснащено средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

2.4.4. Здания (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической

безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

2.4.5. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

2.4.6. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

2.4.7. В составе помещений библиотеки выделяются:

- зона каталогов;
- справочно-библиографическая зона;
- читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;
- рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;
- зона предоставления электронной информации;
- зона копирования документов;
- зона абонемента;
- зона проведения массовых мероприятий;
- служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;
- санитарно-бытовая зона (гардероб, туалеты).

2.4.8. Гардероб должен работать в течение всего времени работы библиотеки. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными для посетителей. В течение времени выполнения результатов муниципальной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

Библиотеки должны иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам их деятельности, потребностям получателей муниципальной работы и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

2.4.9. Учреждение должно быть оснащено специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для

хранения документов (металлические и/или деревянные, стационарные и/или передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

2.4.10. Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения муниципальной работы. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

2.4.11. Предметы и оборудование, используемые при выполнении муниципальной работы, должны соответствовать санитарным нормам и правилам.

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

2.4.13. В библиотеке должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

2.4.14. Библиотека обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения муниципальной работы.

2.4.15. Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

2.4.16. Библиотека должна быть обеспечена транспортом для организации внестационарного библиотечного обслуживания пользователей, которые не могут самостоятельно посещать библиотеку.

2.4.17. Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет-связью.

2.5. Требования к доступности результатов муниципальной работы для потребителей

2.5.1. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения посетителей внутри здания.

2.5.2. Здание (помещение) учреждения должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы, иные приспособления.

2.5.3. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и

предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Управлением культуры.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

2.5.4. Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

2.5.5. Выполнение муниципальной работы должно осуществляться не менее 4 дней в неделю.

2.5.6. В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала и гардероба для посетителей.

2.5.7. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

2.5.8. График работы объектов сети внестационарного библиотечного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

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

2.6. Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы

2.6.1. Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом типовых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

2.6.2. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

2.6.3. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

2.6.4. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

2.6.5. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

2.6.6. Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с

пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

2.6.7. Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями выполнения результатов муниципальной работы.

2.6.8. В учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.9. Реализуемые программы повышения квалификации и обучения новых кадров в учреждении должны предусматривать формирование знаний конструктивного управления конфликтными ситуациями, организационной культуры учреждения, навыков адекватных социально-психологических реакций персонала. Специалисты, обслуживающие детей и юношество, должны обладать основами знаний возрастной педагогики и психологии.

2.6.10. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения ими муниципальной работы.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей результатов муниципальной работы

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых результатах муниципальной работы и обеспечить возможность их правильного выбора.

2.7.2. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;
- правила посещения библиотеки, права и обязанности посетителей;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- контактная информация о руководстве учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей.

2.7.3. Информирование потребителей результатов муниципальной работы осуществляется:

- через официальный сайт учреждения в сети «Интернет»;
- посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- размещение информации на bus.gov.ru;

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление результатов муниципальной работы, при личном посещении библиотеки.

2.7.4. На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и схема проезда к учреждению;

- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- информация о создании учреждения, сведения об учредителе (учредителях);

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);

- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (http://66.gosuslugi.ru/pgu/);

- стандарт качества предоставления муниципальной работы;

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям;

- сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления работ учреждением;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- правила посещения библиотеки;

- учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях, правила пользования библиотекой и др.);

- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждением; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

2.7.5. На информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждений;

- фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;

- структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);

- стандарт качества выполнения муниципальной работы;

- перечень выполняемых работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- информация о проводимых выставках, мероприятиях;

- копии Устава, Правила пользования, результаты независимой оценки качества выполнения работ.

2.7.6. На вывесках у входа в библиотеки учреждения должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;

- наименование библиотеки;

- режим работы библиотеки;

- информация об изменениях в режиме работы.

2.7.7. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.

2.7.8. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;

- об услугах учреждения;

- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

2.7.9. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

2.7.10. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.11. Информирование о порядке выполнения результатов муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, в которую поступил телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.12. Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за выполнение результатов муниципальной работы, осуществляется при личном посещении библиотек.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением результатов муниципальной работы. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Информация о выполнении муниципальной работы должна быть доступна потребителям без взимания платы за ознакомление с информацией.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке выполнения результатов муниципальной работы;
- об адресах Интернет-сайта Министерства культуры Свердловской области, Российской Федерации; федеральной государственной

информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; Интернет-сайтов областных государственных библиотек;

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных и муниципальных услуг;

- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную работу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как

3.4.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

3.4.2. оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы.

3.5. В целях улучшения качества муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить мониторинги для изучения удовлетворенности качеством выполняемых результатов муниципальной работы.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные

лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах

3.9.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также принятием ими решений;

3.9.2. последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных работ.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение показателей качества выполнения муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг (работ), требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также

выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей результатов муниципальной работы

4.1. Мнения потребителей об уровне качества и доступности результатов муниципальной работы определяется

4.1.1. по результатам проведения мониторинга качества выполнения результатов муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей и анализ собранной информации;

4.1.2. по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результатов муниципальной работы.

4.2. Мнения потребителей результатов муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества результатов муниципальной работы.

5. Показатели качества и (или) объёма выполнения муниципальной работы

5.1. Показателем объема выполнения муниципальной работы является количество документов (оцифрованных) (единиц), абсолютная величина, по данным мониторинга.