

Приложение № 9

к приказу муниципального органа
«Управление культуры городского
округа Краснотурьинск» от 25.12.2024
№ 123/1-о «Об утверждении Стандартов
качества предоставления
муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (далее - муниципальная услуга).

Муниципальная услуга предоставляется 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 предоставлению муниципальной услуги, а также предоставляет финансирование учреждению на оказание муниципальной услуги 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 услуги являются юридические и физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной услуги

- 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 Свердловской области от 10.04.2013 № 469-ПП «Об утверждении Перечня основных услуг, оказываемых населению бесплатно общедоступными областными государственными библиотеками»;

1.4.32. 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)»;

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

1.4.34. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

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

1.4.36. ГОСТ Р 7.0.60-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения;

1.4.37. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

1.4.38. ГОСТ 7.50-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования;

1.4.39. ГОСТ 7.59-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;

1.4.40. 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;

1.4.41. ГОСТ Р 7.0.87-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования;

1.4.42. ГОСТ Р 7.0.103-2023. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения;

1.4.43. 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;

1.4.44. 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»;

1.4.45. СП 118.13330.2022. Свод правил. Общественные здания и сооружения. СНиП 31-06-2009;

1.4.46. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.47. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

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

1.4.49. 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»;

1.4.50. 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»;

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

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

1.4.53. 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»;

1.4.54. 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»;

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

1.4.56. 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»;

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

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

1.4.59. 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»;

1.4.60. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

1.4.61. Устав муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система»;

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

1.4.63. 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».

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

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

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Стандарт муниципальной услуги - нормативный акт, устанавливающий систему требований к предоставлению муниципальной услуги в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа Краснотурьинск.

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.

Библиотечное обслуживание - совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

Библиотечная услуга - конкретный результат библиотечного обслуживания (полезный эффект библиотечного труда), удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки.

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

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

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

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

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

1.6. Факторы, определяющие качество оказания муниципальной услуги

1.6.1. Основными факторами, определяющими качество предоставления муниципальной услуги, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционирует библиотека;
- условия места оказания услуги;
- режим работы библиотеки;
- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов библиотеки;
- организационная структура библиотеки и ее укомплектованность специалистами, их квалификация;

- наличие информационного сопровождения порядка и правил оказания муниципальной услуги;
- объем финансирования;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью библиотеки, соблюдением качества фактически предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта;
- степень удовлетворенности получателей муниципальной услуги качеством ее предоставления.

2. Требования к порядку и условиям оказания муниципальных услуг

2.1. Общие требования к процессу оказания услуг

2.1.1. Содержание муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры.

Оказание муниципальной услуги предусматривает следующие направления деятельности:

1) библиотечное обслуживание:

- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов в соответствии с установленными правилами, в том числе через внестационарные формы обслуживания и электронные информационные сети;

- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышение информационной культуры (книжных выставок, конкурсов, фестивалей, акций, конференций и др.);

2) справочно-библиографическое и информационное обслуживание:

- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

- предоставление справок и другой информации, в том числе по телефону, в удаленном доступе, через сайт библиотеки;

3) организация и проведение информационно-просветительских мероприятий: тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги.

2.1.2. Формы оказания услуги

- в стационарных условиях;

- вне стационара.

Библиотечное обслуживание получателей муниципальной услуги,

которые не могут посещать библиотеку в силу ограниченных физических возможностей, должно обеспечиваться через внестационарные формы обслуживания (пункты выдачи литературы, стоянки передвижной библиотеки-автомобиля).

Слепые и слабовидящие граждане имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов на специальных носителях информации.

Представители различных национальностей имеют право на получение документов на родном языке.

Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право на библиотечное обслуживание в общедоступных библиотеках, специализированной муниципальной детской библиотеке.

2.1.3. Характер предоставления услуги.

Муниципальная услуга предоставляется пользователям библиотеки бесплатно в объеме, установленном законодательством.

Учреждение может оказывать дополнительные библиотечные, библиографические, информационные услуги с взиманием платы. Перечень таких услуг определяется уставом учреждения. Стоимость услуг определяется учреждением самостоятельно. Информация о ценообразовании на каждую платную услугу должна быть доступна потребителям. При предоставлении платных услуг учреждение вправе устанавливать льготы для отдельных категорий граждан.

2.2. Порядок предоставления услуг

2.2.1. Порядок предоставления муниципальной услуги определяется Правилами пользования библиотеками, устанавливаемыми учреждением в соответствии с уставом, действующим законодательством, по согласованию с учредителем.

2.2.2. Предоставление во временное пользование документов из фондов посетителям библиотек осуществляется

- через стационарные формы обслуживания, путем:
- выдачи документа для работы в читальном зале;
- выдачи документа по библиотечному абонементу для использования вне стен библиотек;
- через внестационарные, в том числе заочные, формы обслуживания (доставка получателю документов и оказание иных услуг библиотек по месту жительства, работы, учебы).

2.2.3. Для получения муниципальной услуги требуется прохождение процедуры регистрации (записи) с оформлением читательского билета и/или читательского формуляра.

2.2.4. Юридическим лицам для получения муниципальной услуги необходимо заключить договор на библиотечное обслуживание.

2.2.5. Порядок регистрации (записи) определяется Правилами пользования библиотеками.

Запись в муниципальные библиотеки осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - при личном предъявлении законными представителями документов, удостоверяющих их личность (паспорт).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

При оформлении читательского билета получатель услуги заключает с библиотекой договор (соглашение) на обработку персональных данных.

Регистрация (запись) одного пользователя должна осуществляться в срок не более 20 минут.

2.2.6. При предоставлении библиотечных документов через читальный зал время ожидания выдачи одного документа не должна превышать 10 минут. Выдача одного документа из книгохранилища, находящегося в одном здании с библиотекой, осуществляется в течение 10 - 30 минут. Выдача одного документа в абонементе осуществляется в течение 7 минут.

2.2.7. Количество выдаваемых документов и срок пользования определяются учреждением и фиксируются в правилах пользования библиотеками. Получатель муниципальной услуги может получить новые документы только после возвращения им всех или части полученных документов. При получении документов получатель муниципальной услуги обязан расписаться в книжном и (или) читательском формуляре за каждый полученный документ. Получатель муниципальной услуги обязан вернуть документы в установленный правилами пользования библиотекой срок.

При возврате документов в библиотеку подпись получателя муниципальной услуги в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

Получатель муниципальной услуги может продлить срок пользования документами, если на них нет спроса со стороны других пользователей.

2.2.8. Предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек сопровождается следующими действиями библиотекаря: после регистрации пользователя библиотекарь фиксирует запрос, заполняет журнал учета заказов, осуществляет библиографическую доработку заказа, проверяет наличие документа в других библиотеках, оформляет и отправляет заказ, получает документ (почта, электронная почта), извещает пользователя, производит выдачу документа.

Время предоставления документов или их копий через систему межбиблиотечного абонементу: при доставке из удаленных книгохранилищ (за пределами городского округа Краснотурьинск) до 10 рабочих дней.

2.2.9. Прием документов от пользователя, выданных во временное пользование, осуществляется после обращения пользователя в библиотеку (читальный зал или абонемент). Библиотекарь производит прием документа, осуществляет проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, делает отметку о приеме документа, в случае необходимости продлевает срок пользования документом путем соответствующей отметки в читательском формуляре пользователя.

2.2.10. Получить информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа можно через систему каталогов (включая электронный каталог) и других баз данных.

2.2.11. Библиотекарь (библиограф) оказывает получателю муниципальной услуги необходимую консультационную помощь в осуществлении им самостоятельного поиска информации в системе каталогов и выборе источников информации.

2.2.12. Библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной, визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу, поисковым информационным системам в сети «Интернет») и письменной.

2.2.13. Для получения справочной и консультативной информации пользователь в устной или письменной форме делает запрос на предоставление справочной и (или) консультативной информации. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет предоставление информации в виде справок, документа либо устной консультации. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемой информации библиотекарь обслуживает пользователя путем подбора информации по справочно-библиографическим и иным запросам в фондах библиотеки и сети «Интернет».

2.2.14. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

- предоставление документа или его копии во временное пользование на различных типах носителей информации;

- предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц, шифр хранения); библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу); поисковым информационным системам в сети «Интернет»); письменной;

- предоставление информации о составе библиотечных фондов посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, книжных выставок; создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам и др.);

- предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации;

- доступ посетителей библиотеки к информационно-просветительским и культурно-просветительским массовым мероприятиям.

2.2.15. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются

- нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;

- обращение за предоставлением муниципальной услуги 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 предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

2.2.16. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги 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 возмещения ущерба);
- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

2.3. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

2.3.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (устав; свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации; правила пользования библиотекой; правила внутреннего трудового распорядка; положение об обработке персональных данных; положение о работе с экстремистской литературой; положение о порядке возрастной классификации информационной продукции, находящейся в фондах библиотеки и размещении знака информационной продукции; технический паспорт библиотеки; должностные инструкции; инструкция по охране труда и технике безопасности; инструкция по пожарной безопасности; инструкция по электробезопасности; стандарт качества муниципальной услуги; приказы, распоряжения директора библиотеки; коллективный договор; штатное расписание; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; иные документы, включенные в номенклатуру дел библиотеки и утвержденные в установленном законодательством порядке);

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

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания муниципальной услуги

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 предоставляемой услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

2.4.5. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги 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 регистрации посетителей;
- 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 предоставления муниципальной услуги туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

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

2.4.10. 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.

2.4.11. 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 оказания услуги, достаточную пропускную способность для оказания утвержденного объема муниципальной услуги. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

2.4.12. Предметы и оборудование, используемые при оказании муниципальной услуги, должны соответствовать санитарным нормам и правилам.

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

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

2.4.15. Библиотека обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

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

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

2.4.18. Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной связью и доступом к сети «Интернет».

2.5. Требования к доступности муниципальной услуги 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. Предоставление муниципальной услуги 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 исполнителя муниципальной услуги

2.6.1. Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги 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 предоставления муниципальной услуги.

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 оказания ими муниципальной услуги.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах 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;
- утвержденный перечень предоставляемых муниципальных услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- о дополнительных муниципальных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- контактная информация о руководстве учреждения с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей.

2.7.3. Информирование потребителей муниципальной услуги осуществляется

- через официальный сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «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»);

- 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 муниципальной услуги, 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 услуги;

- перечень оказываемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованными изданиями;

- 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 услуг 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 публикуется по решению учредителя; информация, которая размещается и публикуется по решению учреждения; 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 учреждения, почтовый и электронный адреса;

- режим 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);

- стандарт предоставления услуги;

- перечень оказываемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- информация о проводимых выставках, мероприятиях;

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

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

- наименование учреждения;

- 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, иная информация.

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.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.10. Информирование о порядке предоставления услуги 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.

2.7.11. Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, 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 предоставлением муниципальной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- об адресе сайта Министерства культуры Свердловской области, Российской Федерации, Управления культуры в сети «Интернет»; 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 оказания муниципальной услуги

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

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

3.4. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

- 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 предоставлению муниципальной услуги.

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

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 предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, 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 оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

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 предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, 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 предоставления муниципальной услуги 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 муниципальной услуги

4.1. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется

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

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

4.2. Мнение потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

5. Показатели качества и (или) объема предоставления муниципальной услуги

5.1. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются

Наименование показателя, единица измерения	Формула расчета показателя	Источник информации
Динамика посещений пользователей библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процент)	$P_{отч} : P_{предш} \times 100,$ <p>где: P_{отч} - количество посещений пользователей библиотеки в отчетном году; P_{предш} - количество посещений пользователей библиотеки в предшествующем отчетному году</p>	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Внутренняя учетная документация

5.2. Показателем объема предоставления муниципальной услуги являются

- количество посещений (единиц), абсолютная величина, по данным мониторинга.

Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Внутренняя учетная документация.