



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МЕГИОНА
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ 20/2009

№ 213

Об утверждении стандартов
качества предоставления муниципальных
услуг (работ) в сфере культуры

В соответствии с пунктами 3, 4 статьи 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, постановлением администрации города от 20.10.2009 №1422 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ)», в целях повышения качества оказания муниципальных услуг и повышения эффективности предоставления (выполнения) муниципальными учреждениями муниципальных услуг (работ) в соответствии с муниципальными заданиями, обеспечения доступности муниципальных услуг (работ) для населения:

1. Утвердить:

стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ кинофильмов», согласно приложению 1;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) концертных программ», согласно приложению 2;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)», согласно приложению 3;

стандарт качества выполнения муниципальной работы «Создание концертов и концертных программ», согласно приложению 4;

стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий», согласно приложению 5;

стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества», согласно приложению 6;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», согласно приложению 7;

стандарт качества выполнения муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов», согласно приложению 8;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)», согласно приложению 9;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)», согласно приложению 10;



стандарт качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций», согласно приложению 11;

стандарт качества выполнения муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев», согласно приложению 12;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ в области искусства», согласно приложению 13;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства», согласно приложению 14.

2.Считать утратившими силу:

постановление администрации города от 04.05.2010 №495 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере культуры»;

постановление администрации города от 29.09.2016 №2384 «О внесении изменений в постановление администрации города от 04.05.2010 №495 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере культуры»;

3.Управлению информационной политики администрации города опубликовать постановление в газете «Мегионские новости» и разместить на официальном сайте администрации города в сети Интернет.

4.Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5.Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города по социальной политике.

Глава города



О.А.Дейнека

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система» (далее – учреждение), в том числе:

центральная городская библиотека;

детско-юношеская библиотека;

библиотека семейного чтения;

библиотека посёлка городского типа Высокий.

Контактная информация муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система»:

628684, г. Мегион, ул. Заречная, дом 16а, тел./факс: 8 (34643)3-21-36, e-mail: megalib@mail.ru, официальный сайт учреждения: <https://megionlib.ru/>.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее – Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3. Потребителями муниципальной услуги являются 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:

Конституция Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 25.07.2002 №114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 05.04.2013 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 «О противопожарном режиме» (с изменениями и дополнениями);

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

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»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 №6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

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»;

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

Приказ Министерства культуры РФ от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 15.08.2011 №916-н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в области физической культуры и спорта» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 14.10.2011 года № 22054);

ГОСТ 7.76-96 «СИБИД. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения»;

ГОСТ 7.0-99 «СИБИД. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»;

ГОСТ 7.20-2000 «СИБИД. Библиотечная статистика»;

ГОСТ 7.87-2003 «СИБИД. Книжные памятники. Общие требования»;

ГОСТ Р 7.0.103-2018 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения»;

ГОСТ Р 7.0.102-2018 «Профиль комплектования научных библиотек. Структура. Индикаторы комплектования»;

ГОСТ Р 7.0.87-2018 «Книжные памятники. Общие требования»;

«СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений», приняты и введены в действие постановлением Министра Российской Федерации от 13.02.1997 года №18-7;

Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 №313).

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

Правила организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук (утверждены Приказом Минкультуры России от 18.01.2007 №19);

Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 09.02.2004 №9-01-16/34 «О законодательстве Российской Федерации в области охраны труда»;

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

Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.01.1998 №01-02/16-29 «Об основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации», утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 14.11.1997 №682;

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на VIII ежегодной сессии Конференции Российской библиотечной ассоциации 22.05.2008);

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 15.11.2005 №109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре»;

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 28.10.2011 №105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа-Югры»;

Устав муниципального образования городского округа город Мегион;

Постановление администрации города Мегиона от 31.07.2014 №1850 «О Порядке изучения мнения населения городского округа город Мегион о качестве оказания муниципальных услуг»;

Постановление администрации города Мегиона от 30.05.2011 №1094 «Об утверждении Устава муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система»;

Иные законодательные и нормативные акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципального образования городского округа город Мегион.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

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

2.1.2. Предоставление муниципальной услуги предусматривает следующие направления деятельности:

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;

проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок конкурсов, фестивалей, акций, конференций и иного);

выдача книг и других документов из библиотечного фонда во временное пользование (на дом, в читальном зале);

предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

предоставление информации о составе библиотечных фондов через справочно-поисковый аппарат, базы данных 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 в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью электронных баз данных, в том числе через сеть «Интернет»;

организация работы клубов и других объединений по интересам, центров общественного доступа к социально значимой информации;

организация и проведение информационно-просветительских мероприятий;

организация и проведение тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок;

проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотек, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги.

2.1.3. Форма предоставления муниципальной услуги: в стационарных условиях.

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

2.2. Порядок предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Порядок предоставления муниципальной услуги определяется Правилами пользования библиотекой, устанавливаемыми в соответствии с Уставом, действующим законодательством по согласованию с учредителем.

2.2.2. Услугу могут получить физические лица вне зависимости от пола, возраста, национальности, политических, религиозных и иных убеждений, социального происхождения, языка, места жительства, имущественного положения, образования, профессии или других обстоятельств.

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

2.2.4. Порядок регистрации (записи) определяется Правилами пользования библиотекой с учетом требований настоящей главы.

Потребители услуги должны лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, в том числе лица в возрасте до 14-и лет в сопровождении родителей (законных представителей), по адресам и графику работы учреждений:

центральная городская библиотека (г.Мегион, ул. Заречная 16а, с 10.00 до 19.00, выходные: пятница, суббота);

детско-юношеская библиотека (г.Мегион, ул. Проспект Победы 30, с 10.00 до 18.00, выходные: пятница, суббота);

библиотека семейного чтения:

отдел по обслуживанию детского населения (г.Мегион, ул. Садовая 16/1, с 09.00 до 17.00, выходные: воскресенье, понедельник);

отдел по обслуживанию взрослого населения (г.Мегион, ул. Садовая 16, с 09.00 до 17.00, выходные: воскресенье, понедельник);

библиотека посёлка городского типа Высокий (пгт. Высокий, ул. Ленина 6а, с 10.00 до 18.00, выходные: пятница, суббота).

2.2.5. Слепые или слабовидящие жители и гости города Мегиона должны лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, в соответствии с графиком работы учреждения.

2.2.6. Запись в библиотеку осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий). Запись несовершеннолетних производится при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

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

2.2.8. Без предъявления документа, удостоверяющего личность, а для лиц младше 14-и лет – документа, удостоверяющего личность родителей (законных представителей), жителям и гостям города Мегиона предоставляется листок разового посещения на пользование услугой в режиме читального зала.

2.2.9. В случае получения услуги только в форме посещения культурно-просветительского мероприятия запись в библиотеку (регистрация) не требуется.

2.2.10. Потребителю услуги может быть отказано в выдаче читательского билета в случае обращения за получением читательского билета в дни и часы, в которые учреждение, оказывающее услугу, закрыто для посещения.

Отказ в выдаче читательского билета по иным основаниям не допускается. Читательский билет обязателен к предъявлению как в первое, так и в последующие посещения учреждения, оказывающего услугу, за исключением получения услуги в форме организации культурно-просветительской деятельности.

Последующие посещения учреждения, оказывающего услугу, лицами младше 14-и лет могут производиться без присутствия родителей (законных представителей).

2.2.11. Регистрация (запись) одного пользователя должна осуществляться в срок не более 10 минут. В библиотеках может использоваться автоматизированная система учета пользователей.

Ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения информации об услугах и ресурсах библиотеки, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 30-ти минут.

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

2.2.13.Потребитель муниципальной услуги может продлить срок пользования документами, если на них нет спроса со стороны других пользователей. При использовании автоматизированной системы обслуживания пользователей технология выдачи документов может быть видоизменена.

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

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

2.2.16.Библиотекарь (библиограф) предоставляет потребителю муниципальную услугу, необходимую консультационную помощь в осуществлении им самостоятельного поиска информации в системе каталогов и выборе источников информации.

2.2.17.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 (при обращении через сайт библиотеки в сети «Интернет»). Ответ на библиографический запрос, поступивший через сайт библиотеки в сети «Интернет», может быть предоставлен в форме ссылок на удаленные информационные ресурсы.

2.2.18.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 или иного документа либо устную информацию. 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».

2.2.19.Действия по справочному и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 года №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

2.2.20.Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление документа 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 при обращении через веб-сайт библиотеки;

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 иного);

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

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

2.2.21. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

нарушение или не принятие Правил пользования библиотекой;

обращение за предоставлением муниципальной услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;

нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

наличие на одежде пользователя видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества учреждения или других посетителей;

запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

запрашиваемый потребителем документ включён в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

2.2.22. В случае появления потребителя услуги в учреждении, оказывающем услугу, в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность, учреждение, оказывающее услугу, сообщает об этом в органы внутренних дел (полицию) в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2.2.23. Отказ в предоставлении доступа потребителей к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

2.2.24. 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);

утрача, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещения ущерба);

нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

2.3. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, 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 о структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные документы);

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

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

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

2.4.1. Требования к зданиям и помещениям учреждения.

Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

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

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

2.4.2. К помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

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

Помещения должны быть обеспечены необходимой для предоставления муниципальной услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждений.

В составе помещений учреждения 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 Центра общественного доступа;

зона абонента;

зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и др.);

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).

Гардероб должен работать в течение всего времени работы учреждения. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещей, сданных в

гардероб, осуществляется учреждениями 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 учреждениями туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

2.4.3.К муниципальным учреждениям, оказывающим услугу, регламентации их деятельности:

Учреждение должно иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей муниципальной услуги и отвечающий характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость, доступность.

Учреждение должно быть оснащено современным 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. В библиотеках, обслуживающих детей и (или) специализированных детских библиотеках используется оборудование с учётом специфических потребностей групп пользователей.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

Учреждения должны быть оснащены 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 предоставления муниципальной услуги. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Учреждение, обслуживающее слепых и слабовидящих пользователей, должно быть оснащено специальными адаптированными техническими средствами для самостоятельной работы незрячего и слабовидящего читателя с книгой и иной информацией (читающие комплексы, адаптированное компьютерное оборудование, тифлофлешплееры, CD-плееры, увеличивающие устройства для чтения текста, звуковые сигнализаторы и иное).

Учреждение, оказывающее услугу, обязано обеспечить сохранность библиотечного фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с действующим законодательством.

Учреждение должно быть обеспечено бесперебойной телефонной связью и доступом к сети «Интернет».

2.5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

2.5.1. Помещения учреждений должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри зданий.

2.5.2. Здания (помещения) учреждений должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов и оснащены соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы иные приспособления.

2.5.3. В учреждении, обслуживающем читателей с проблемами зрения – указатели и таблички справочно-навигационной системы должны быть продублированы рельефно-точечным шрифтом и (или) элементами звукового и цветового информирования и ориентирования.

2.5.4. Мебель и оборудование в учреждении, обслуживающем слепых и слабовидящих пользователей, должны быть расположены таким образом, чтобы не травмировать инвалида по зрению, а также иметь постоянное место расположения для облегчения ориентирования

по памяти. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

2.5.5. Режим работы библиотеки, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается в соответствии с Уставом и (или) по согласованию с учредителем.

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

2.5.6. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

2.5.7. Предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

2.5.8. 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, зала читательских каталогов.

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

2.5.10. 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 предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Общие требования к организации процесса оказания муниципальной услуги:

Учреждение должно быть укомплектовано необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности предоставляемой муниципальной услуги.

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

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

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления ими муниципальной услуги.

Требования к квалификации персонала учреждения, оказывающего муниципальную услугу:

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.

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.

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

2.6.2. Общие требования к взаимодействию участников процесса оказания муниципальной услуги:

Сотрудники учреждения, оказывающего муниципальную услугу, должны соблюдать правовые, нравственные и этические нормы, выполнять обязанности и нести ответственность в соответствии с действующим законодательством;

Сотрудники учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями предоставления муниципальной услуги.

Потребители муниципальной услуги должны уважительно относиться к другим потребителям, сотрудникам, оказывающей муниципальную услугу, бережно относиться к имуществу библиотеки.

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 учреждений;

правила посещения библиотек, права и обязанности посетителей;

утвержденный перечень предоставляемых государственных услуг с указанием условий их предоставления;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

сведения об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждений;

контактная информация о руководстве учреждений 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 сети «Интернет»;

посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждений, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждений;

через средства массовой информации (телевидение, периодическая печать, сеть «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, содержащего запрашиваемую информацию;

при непосредственном посещении учреждения.

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

полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотек;

режим работы учреждений (изменения в режиме 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 предоставления муниципальной услуги;

перечень предоставляемых услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
 информация о проводимых выставках, мероприятиях;
 on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям,
 виртуальная справка;

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

сведения о результатах независимой оценки качества предоставления услуг, а также предложения об улучшении качества деятельности;

план финансово-хозяйственной деятельности;

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;

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.).

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 предоставления муниципальной услуги;

перечень предоставляемых услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

копии Устава, Правила пользования, результаты независимой оценки качества предоставления услуг.

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

наименование учреждений;

режим работы учреждений;

информация об изменениях в режиме работы.

2.7.7. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет») размещается информация о:

проводимых выставках, мероприятиях;

иное.

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

об учреждениях, их фондах, ресурсах;

об услугах учреждений;

контактная информация;

режим работы учреждений;

о проводимых мероприятиях.

2.7.9. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждениях, их фондах, ресурсах;

об услугах учреждений;

контактная информация;

о режиме работы учреждений;

о проводимых мероприятиях.

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 муниципальной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

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

2.7.12. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего 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.

2.7.13. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить у сотрудников учреждения при непосредственном посещении учреждения.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления 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. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления муниципальной услуги.

3.4. В целях улучшения качества предоставления муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой муниципальной услуги.

3.5. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, заместителем и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами.

3.6. Внешний контроль осуществляется учредителем в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых осуществляются функции и полномочия учредителя.

3.7. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится протокол 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.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1. Мнение потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

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

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

4.2. Мнение потребителей муниципальной услуги изучается, анализируется и используется при проведении оценки качества предоставления муниципальных услуг.

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

5.1. Показателем качества предоставления муниципальной услуги в стационарных условиях является:

динамика посещений пользователей библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процентов), которая рассчитывается по формуле:

$$\frac{П \text{ (отч.)}}{П \text{ (предш.)}} \times 100 - 100$$
, где:

П (отч.) – количество посещений в отчетном году;

П (предш.) – количество посещений в предшествующем отчетному году.

Раздел 6. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

6.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее – заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3. Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

Учреждение обязано предоставить заявителю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если

жалоба была направлена в письменной форме), в течение 10 рабочих дней с даты ее поступления.

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5. Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

7.1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальных правовых актов.

7.2. Руководитель муниципального учреждения, оказывающего услугу, привлекается к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта в результате проверочных действий учредителя или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

7.3. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающих услугу, применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

Приложение к стандарту качества предоставления
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей
библиотеки»

кому _____

(Ф.И.О. руководителя)

от _____

(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,

(ФИО заявителя)

проживающий по адресу

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____

(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги:

допущенное _____

(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____(да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____(да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего услугу _____(да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе _____(да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

дата

ПОДПИСЬ

Приложение 8
к постановлению администрации города
от 06.02.2020 № 213

Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной работы: «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (далее – муниципальная работа).

1.2. Муниципальная работа предоставляется муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система» (далее – учреждение), в том числе:

центральная городская библиотека;

детско-юношеская библиотека;

библиотека семейного чтения;

библиотека посёлка городского типа Высокий.

Контактная информация муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система»:

628684, г. Мегион, ул. Заречная, дом 16а, тел./факс: 8 (34643)3-21-36, e-mail: megalib@mail.ru, официальный сайт учреждения: <https://megionlib.ru/>.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее – Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3. Муниципальная работа выполняется в интересах общества (работы предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

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

Конституция Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 25.07.2002 №114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 05.04.2013 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 «О противопожарном режиме» (с изменениями и дополнениями);

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

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»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 №6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

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»;

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

Приказ Министерства культуры РФ от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 15.08.2011 №916-н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в области физической культуры и спорта» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 14.10.2011 года № 22054);

ГОСТ 7.76-96 «СИБИД. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения»;

ГОСТ 7.0-99 «СИБИД. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»;

ГОСТ 7.20-2000 «СИБИД. Библиотечная статистика»;

ГОСТ 7.87-2003 «СИБИД. Книжные памятники. Общие требования»;

ГОСТ Р 7.0.103-2018 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения»;

ГОСТ Р 7.0.102-2018 «Профиль комплектования научных библиотек. Структура. Индикаторы комплектования»;

ГОСТ Р 7.0.87-2018 «Книжные памятники. Общие требования»;

«СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений», приняты и введены в действие постановлением Минстроя Российской Федерации от 13.02.1997 года №18-7;

Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 №313).

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

Правила организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук (утверждены Приказом Минкультуры России от 18.01.2007 №19);

Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 09.02.2004 №9-01-16/34 «О законодательстве Российской Федерации в области охраны труда»;

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

Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.01.1998 №01-02/16-29 «Об основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации», утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 14.11.1997 №682;

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на VIII ежегодной сессии Конференции Российской библиотечной ассоциации 22.05.2008);

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 15.11.2005 №109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре»;

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 28.10.2011 №105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа-Югры»;

Устав муниципального образования городского округа город Мегион;

Постановление администрации города Мегиона от 31.07.2014 №1850 «О Порядке изучения мнения населения городского округа город Мегион о качестве оказания муниципальных услуг»;

Постановление администрации города Мегиона от 30.05.2011 №1094 «Об утверждении Устава муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система»;

Иные законодательные и нормативные акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципального образования городского округа город Мегион.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы

2.1. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы

2.1.1. Муниципальная работа выполняется в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации.

2.1.2. Выполнение муниципальной работы предусматривает следующие направления деятельности:

библиографическая обработка документов;

организация электронных и традиционных каталогов.

2.1.3. Муниципальная работа выполняется в следующих формах:

моделирование библиотечного фонда, включая определение профиля, объема и структуры единого фонда и его подразделов;

комплектование библиотечного фонда различными видами документов на различных носителях (бумага, компакт-диск, микрофильм, микрофиша и другое) и в электронном виде (локальные, инсталлированные или удаленные документы, базы данных) в соответствии с профилем (политикой) комплектования библиотечного фонда. Включает анализ документного потока, отбор документов, приобретение документов, в том числе подписку на периодические издания и электронные документы; оцифровку документов; безвозмездное получение в качестве обязательного экземпляра, пожертвований, даров, книгообмена, а также в иных формах, не противоречащих действующему законодательству;

организацию библиотечного фонда, включающего прием, учет, техническую обработку документов; научную обработку документов и раскрытие фонда с помощью ведения системы каталогов, составления библиографических указателей и списков на различных носителях информации, формирования электронных библиотек, баз данных; размещение и хранение фонда; периодическую инвентаризацию фонда; исключение документов из фонда;

определение и создание безопасных условий хранения и использования фондов, принятие мер по физическому сохранению документов, в том числе реставрация и переплет документов, изготовление электронных копий, консервация документов;

выполнение функций центральных библиотек в пределах обслуживаемой территории; организация взаимодействия библиотечных ресурсов, оказание методической помощи библиотекам, ведение сводных каталогов.

2.1.4. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

2.2. Порядок выполнения муниципальной работы.

2.2.1. Порядок выполнения муниципальной работы осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, перечисленными в пункте 1.4 раздела 1 настоящего стандарта.

2.2.2. Конечным результатом выполнения муниципальной работы является:

количество библиографических записей, внесенных в традиционный и электронный каталог;

количество отредактированных библиографических записей в традиционных и электронных каталогах;

количество оцифрованных полнотекстовых изданий, создание и пополнение баз данных.

2.2.3. Основаниями для отказа в получении результата выполнения муниципальной работы являются:

нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;
 обращение за получением муниципальной работы в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

нахождение 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;

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

2.2.4. В случае появления потребителя в учреждении, выполняющем работу, в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность, учреждение, оказывающее работу, сообщает об этом в органы внутренних дел (полицию) в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2.2.5. Основаниями для приостановления выполнения 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 возмещения ущерба);

нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

2.3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

2.3.1. Учреждения, выполняющие муниципальную работу, должны 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 о структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные документы);

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

Принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

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

2.4.1. К зданиям (помещениям), в которых выполняется работа, к прилегающим территориям:

Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой

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

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

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

2.4.2.К помещениям, в которых выполняется муниципальная работа:

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

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

В составе помещений учреждения 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 работы и работников библиотеки;

рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;

зона Центра общественного доступа;

зона абонемента;

зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и др.);

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).

Гардероб должен работать в течение всего времени работы учреждения. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещей, сданных 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 муниципальной работы учреждениями туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

2.4.3.К муниципальным учреждениям, выполняющим работу, регламентации их деятельности:

Учреждение должно иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей муниципальной работы и отвечающий характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость, доступность.

Учреждение должно быть оснащено современным 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. В библиотеках, обслуживающих детей и (или) специализированных

детских библиотеках используется оборудование с учётом специфических потребностей групп пользователей.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надёжными.

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 предоставления муниципальной работы. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Учреждение, обслуживающее слепых и слабовидящих пользователей, должно быть оснащено специальными адаптированными техническими средствами для самостоятельной работы незрячего и слабовидящего читателя с книгой и иной информацией (читающие комплексы, адаптированное компьютерное оборудование, тифлофлешплееры, CD-плееры, увеличивающие устройства для чтения текста, звуковые сигнализаторы и иное).

Учреждение, выполняющее работу, обязано обеспечить сохранность библиотечного фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с действующим законодательством.

Учреждение должно быть обеспечено бесперебойной телефонной связью и доступом к сети «Интернет».

2.5. Требования к доступности результата выполнения муниципальной работы для потребителей.

Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда. Около здания, в котором предоставляется результат муниципальной работы, должна располагаться автомобильная парковка, в том числе с выделенными местами для машин инвалидов (принадлежащих им или использующихся для перевозки людей с ограниченными возможностями здоровья).

Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом:

пандусами, специальными держателями, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля;

специализированным санитарно-бытовым помещением;

гусеничным мобильным лестничным подъемником для инвалидов;

аудиовизуальными и информационными системами доступными для инвалидов.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещении для предоставления работы, оборудуются:

тактильными полосами;

контрастной маркировкой крайних ступеней;

поручнями с двух сторон.

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

2.5.2. Режим работы учреждения

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливаются учреждением самостоятельно.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 1 день до таких изменений.

Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

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.

2.5.3.Выполнение муниципальной работы должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

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, зала читательских каталогов.

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

2.5.4.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 государственной работы.

2.6.1.Общие требования к организации процесса оказания муниципальной работы:

Учреждение должно быть укомплектовано необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности предоставляемой муниципальной работы.

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

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

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

2.6.2.Требования к квалификации персонала учреждения, выполняющего муниципальную работу:

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.

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.

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

2.6.3.Сотрудники учреждения, выполняющие муниципальную работу, должны соблюдать правовые, нравственные и этические нормы, выполнять обязанности и нести ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.7.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей результата выполнения муниципальной работы.

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемой муниципальной работе и обеспечить возможность их правильного выбора.

2.7.2. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:
сведения о графике работы учреждений;
правила посещения библиотек, права и обязанности посетителей;
утвержденный перечень выполняемых муниципальных работ с указанием условий их предоставления;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

сведения об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждений;

контактная информация о руководстве учреждений с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

2.7.3. Информирование потребителей муниципальной работы осуществляется:
через официальный сайт учреждения в сети «Интернет»;

посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждений, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждений;

через средства массовой информации (телевидение, периодическая печать, сеть «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, содержащего запрашиваемую информацию;

при непосредственном посещении учреждения.

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

полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотек;

режим работы учреждений (изменения в режиме 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 предоставления муниципальной работы;

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

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

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

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

сведения о результатах независимой оценки качества предоставления работ, а также предложения об улучшении качества деятельности;

план финансово-хозяйственной деятельности;

информация о материально-техническом обеспечении предоставления работ;

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.).

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 предоставления работ.

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

- наименование учреждений;
- режим работы учреждений;
- информация об изменениях в режиме работы.

2.7.7. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет») размещается информация о:

- проводимых выставках, мероприятиях;
- иное.

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

- об учреждениях, их фондах, ресурсах;
- об услугах учреждений;
- контактная информация;
- режим работы учреждений;
- о проводимых мероприятиях.

2.7.9. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждениях, их фондах, ресурсах;
- об услугах учреждений;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждений;
- о проводимых мероприятиях.

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 выполнения муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

2.7.11. 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 органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего 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. Информацию о порядке выполнения муниципальной работы можно получить у сотрудников учреждения при непосредственном посещении учреждения.

Раздел 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. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на:

оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения работ);

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам отчетного года).

3.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по выполнению работ в части соблюдения требований к качеству осуществляется Отделом культуры администрации города Мегиона и включает в себя:

контроль соответствия фактически выполняемых работ Учреждением требованиям настоящего стандарта качества;

проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;

анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Отдел культуры администрации города Мегиона; непосредственно в администрацию города Мегион, иные органы власти, ведомства (при их наличии).

Отдел культуры администрации города Мегиона вправе:

провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых работ.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной работы

4.1. Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

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

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата выполнения муниципальной работы.

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

Раздел 5. Показатели качества выполнения муниципальной работы

5.1. Показателями качества выполнения государственной работы являются:

темп роста объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом (процентов), который рассчитывается по формуле:

$$\text{ОЭК (отч.)} / \text{ОЭК (предш.)} \times 100 - 100$$
, где:

ОЭК (отч.) - объем электронного каталога в отчетном году;

ОЭК (предш.) объем электронного каталога в предшествующем отчетному году;

темп роста количества отредактированных библиографических записей в электронном каталоге и карточных каталогах (процентов), который рассчитывается по формуле:

$(\text{КОЗ (отч.)} / \text{КОЗ (предш.)}) \times 100 - 100$, где:

КОЗ (отч.) - количество отредактированных библиографических записей в электронном каталоге и карточных каталогах в отчетном году;

КОЗ (предш.) - количество отредактированных библиографических записей в электронном каталоге и карточных каталогах в предшествующем отчет

Раздел 6.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение.

6.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее – заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, допустившему нарушение;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3.Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, допустившему нарушение:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

Учреждение обязано предоставить заявителю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме), в течение 10 рабочих дней с даты ее поступления.

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5. Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества выполнения муниципальной работы

Ответственность за нарушение Стандарта качества муниципальной работы:

7.1. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам учреждения, выполняющее работу, устанавливаются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством, локальными актами учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

7.2. По результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий структурного подразделения администрации города, ответственного за организацию выполнения муниципальной работы, или судебного решения к ответственности за нарушение требований Стандарта может быть привлечён руководитель учреждения, выполняющего работу.

7.3. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю учреждения, выполняющего работу, определяются в соответствии с действующим законодательством.

Приложение
к стандарту качества выполнения муниципальной работы
«Библиографическая обработка документов и создание
каталогов»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной работы

Я, _____,
(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или Ф.И.О. лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной работы:

допущенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)
Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

дата

подпись