Приложение №2
к приказу Департамента культуры г.Шахты
от 04.12.2017г. №189

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

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование муниципальной услуги – библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (далее – муниципальная услуга).

2. Муниципальную услугу оказывает:

муниципальное бюджетное учреждение культуры города Шахты «Централизованная библиотечная система» (далее – учреждение).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет Департамент культуры города Шахты (далее – Департамент).

Департамент организует и контролирует деятельность учреждения по оказанию муниципальных услуг, а также предоставляет финансирование учреждению на оказание муниципальных услуг в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Департамента на соответствующий финансовый год.

3.Потребителями муниципальной услуги библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки являются физические лица вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации, а также юридические лица (далее – получатели муниципальной услуги).

4. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги:

− Конституция Российской Федерации;

− Гражданский кодекс Российской Федерации;

− Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

− Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

− Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

− Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

−Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

−Федеральный закон от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

−Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

−Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

−Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (в ред. Постановления КМ РТ от 15.09.2015 № 679);

−Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 октября 1999 г. № 1683-р (в ред. Постановления КМ РТ от 15.09.2015 № 679);

−Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии» (в ред. Постановления КМ РТ от 15.09.2015 № 679);

−Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда» (в ред. Постановления КМ РТ от 15.09.2015 № 679);

−Постановление Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 19.04.2001 № 182-ст «Об утверждении межгосударственного стандарта ГОСТ 7.20-2000 «СИБИД. Библиотечная статистика»;

−Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

−Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» (абзац введен Постановлением КМ РТ от 15.09.2015 № 679);

−Постановление Минтрудсоцразвития России от 3 февраля 1997 г. №6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

−Областной закон от 22.10.2004 № 177 – ЗС «О культуре»;

−Постановление Администрации города Шахты от 31.12.2009 г. № 3946 «Об утверждении Положения «Об организации библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности

библиотечных фондов библиотек муниципального образования «Город Шахты» - городского округа»;

−Устав учреждения, оказывающего муниципальную услугу, утвержденный локальным актом;

−Локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения, оказывающего муниципальную услугу, утвержденные в установленном порядке.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям оказания муниципальных услуг

Глава 1. Общие требования к процессу оказания услуг

5. Муниципальная услуга предоставляется в целях реализации права человека, общественных объединений, народов и этнических общностей на свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры, а также на культурную, научную и образовательную деятельность.

6. Муниципальная услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

1) стационарная форма обслуживания (все виды услуг библиотеки, оказываемых получателю в здании библиотеки);

2) внестационарная, в том числе заочная, форма обслуживания (доставка получателю документов и оказание иных услуг библиотеки по месту жительства, работы, учебы);

3) удаленно через сеть Интернет (обслуживание получателя в удаленном доступе с использованием информационно-коммуникационных технологий).

Глава 2. Порядок предоставления услуг

7. Библиотека должна иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей муниципальной услуги и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

8. Для оказания муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

– предоставление получателям муниципальной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

– предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

– предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда в соответствии с правилами пользования библиотекой;

– предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек в соответствии с правилами пользования библиотекой;

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

9. Все получатели муниципальной услуги имеют право свободного выбора библиотеки в соответствии со своими потребностями и интересами.

10. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

№ п/п	Наименование документа	Организация, осуществляющая выдачу документа	Срок действия документа со дня его выдачи
1	2	3	4
1. Первичное (разовое) посещение или перерегистрация:			
1.1. Для получателей, достигших 14 лет:			
Документ, удостоверяющий личность гражданина:			
а)	паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации)	территориальные органы Федеральной миграционной службы России и их структурные подразделения	бессрочно
б)	паспорт иностранного гражданина (национальный паспорт или национальный заграничный паспорт) либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (для иностранных граждан	уполномоченный орган иностранного государства	определяется законодательством иностранного государства
в)	удостоверение личности, содержащее фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, с указанием срока действия документа (в случае отсутствия паспорта)	соответствующее учреждение (организация)	определяется учреждением (организацией), выдавшим удостоверение, но не менее трех лет
г)	документ, подтверждающий невозможность получателя читать обычный текст	учреждение здравоохранения	определяется учреждением здравоохранения
1.2. Для получателей, не достигших 14 лет:			
Документ, удостоверяющий личность родителя или законного представителя:			
а)	паспорт гражданина Российской	территориальные	бессрочно

	Федерации (для граждан Российской Федерации)	органы Федеральной миграционной службы России и их структурные подразделения	
б)	паспорт иностранного гражданина (национальный паспорт или национальный заграничный паспорт) либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (для иностранных граждан	уполномоченный орган иностранного государства	определяется законодательством иностранного государства
в)	удостоверение личности, содержащее фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, с указанием срока действия документа (в случае отсутствия паспорта)	соответствующее учреждение (организация)	определяется учреждением (организацией), выдавшим удостоверение, но не менее трех лет
г)	документ, подтверждающий невозможность получателя читать обычный текст	учреждение здравоохранения	определяется учреждением здравоохранения
1.3. Для юридических лиц:			
а)	договор, заключенный между юридическим лицом и библиотекой, на обслуживание юридического лица		определяется договором, но не более трех лет
б)	доверенность на представление интересов юридического лица	соответствующее юридическое лицо	определяется юридическим лицом, но не более трех лет
в) документ, удостоверяющий личность лица, представляющего интересы лица:			
	паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного гражданина (национальный паспорт или национальный заграничный паспорт) либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (для иностранных граждан)	территориальные органы Федеральной миграционной службы России и их структурные подразделения (уполномоченный орган иностранного государства)	бессрочно; в отношении иностранных граждан определяется законодательством иностранного государства
	удостоверение личности, содержащее фотографию, сведения	соответствующее учреждение	определяется учреждением

	о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, с указанием срока действия документа (в случае отсутствия паспорта)	(организация)	(организацией), выдавшим удостоверение, но не менее трех лет
2. Последующие посещения			
2.1.	Читательский билет	муниципальная библиотека, в отношении которой функции и полномочия учредителя осуществляет Департамент культуры города Шахты	определяется при выдаче документа, но не менее трех лет

11. Библиотечное обслуживание получателей муниципальной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу ограниченных физических возможностей, должно обеспечиваться через заочные или внестационарные формы обслуживания.

12. Муниципальная услуга предоставляется получателю муниципальной услуги в сроки, не превышающие межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках.

13. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда (абонемента) производится на срок не менее 15 и не более 30 календарных дней.

14. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале, а также предоставление других услуг производятся в течение рабочего дня библиотеки.

15. Получатели муниципальной услуги несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и правилами пользования библиотекой или компенсируют ущерб в следующем порядке:

– при нарушении срока возврата документов, взятых во временное пользование, обязаны возместить пени в соответствии с правилами пользования библиотекой или лишаются права пользования библиотекой на срок, устанавливаемый администрацией библиотеки;

– при утере или порче документа из библиотечного фонда обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов), при невозможности замены – возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;

– за утрату произведений печати и иных материалов из библиотечного фонда, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов получателями, не достигшими 14 лет, ответственность несут родители или их законные представители.

16. В предоставлении доступа к муниципальной услуге может быть отказано в случаях:

– исключения муниципальной услуги из перечня муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями;

– ликвидации или реорганизации учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

– обращения за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения;

– несоблюдения правил пользования библиотекой, в том числе:

а) непредъявления документов, дающих право на получение муниципальной услуги;

б) нарушения сроков возврата документов, взятых во временное пользование;

в) причинения ущерба библиотеке: утеря, порча документа и имущества;

г) если получатель муниципальной услуги находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

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

17. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, несоблюдение стандарта качества предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба) подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в организацию, предоставляющую муниципальную услугу. Жалоба на решение, принятое руководителем организации, предоставляющей муниципальную услугу, подается в вышестоящий орган (учредителю организации, предоставляющей муниципальную услугу).

18. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта организации, предоставляющей муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

19. Жалоба должна отвечать требованиям, установленным законодательством об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

20. Жалоба подлежит обязательной регистрации в день поступления и рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа организации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица организации, предоставляющей муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных

опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

21. По результатам рассмотрения жалобы организация, предоставляющая муниципальную услугу, принимает в соответствии с законодательством об организации предоставления государственных и муниципальных услуг решение и не позднее дня, следующего за днем его принятия, направляет заявителю мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию заявителя – в электронной форме.

22. Гражданин (его законный представитель) вправе обжаловать решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

23. Личный прием граждан в организации, предоставляющей муниципальную услугу, проводится ее руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на информационном стенде в помещении организации, предоставляющей муниципальную услугу, и на официальном сайте организации, предоставляющей муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Глава 3. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

24. Организации, предоставляющие муниципальную услугу, должны иметь:

– свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе;

– свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;

– устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

25. Помещения библиотеки должны соответствовать:

– требованиям пожарной безопасности, утвержденным Федеральным законом от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

– требованиям пожарной безопасности, утвержденным Федеральным законом от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

– Постановлению Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

– Правилам противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 г. № 390 «О противопожарном режиме» (в ред. Постановления КМ РТ от 15.09.2015 № 679);

–санитарно-эпидемиологическим нормам, утвержденным федеральным законодательством;

– требованиям безопасности и охраны труда.

26. Библиотека должна быть оборудована системой охранно-пожарной сигнализации, в том числе кнопкой экстренного вызова полиции, камерами видеонаблюдения, приборами звукового оповещения, автоматического пожаротушения.

Помещения библиотеки должны быть оснащены системой указателей («запасный выход», «туалеты» и др.).

27. В зданиях и помещениях библиотеки проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

28. Библиотека не должна устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

29. Во время пребывания людей в здании библиотеки двери основных выходов не должны быть заперты на замки и трудноотрывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

30. Курить в библиотеке запрещается.

31. В зимнее время подходы к библиотеке должны быть очищены от снега и льда.

32. Уборка помещений, в том числе доступных для посетителей, должна производиться каждый рабочий день, санузлов – по мере загрязнения.

33. Ковры и ковровые дорожки в помещениях библиотеки с массовым пребыванием людей должны быть прочно прикреплены к полу.

34. Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания муниципальной услуги

35. Требования к помещениям библиотек, в которых оказывается муниципальная услуга.

1) Размеры помещений библиотек должны отвечать следующим требованиям:

а) площадь читательской зоны:

– в общих читальных залах и залах новых поступлений – 2,4 кв. метра на 1 читательское место;

– в читальных залах специализированных отделов – 2,7 кв. метра на 1 читательское место;

– в читальных залах периодики, чтения микроформ, отдела искусств – 3 кв. метра на 1 читательское место;

– в читальном зале с автоматизированными пользовательскими местами – не менее 6 кв. метров площади на 1 читательское место при высоте потолков не менее 4 метров;

б) кафедра выдачи и приема литературы – 5 кв. метров на 1 кафедру;

в) каталоги и картотеки – 3,5 кв. метра на 1 каталожный шкаф;

г) места для просмотра литературы в открытых фондах – 1,5 кв. метра на 1 читательское место;

д) фонды открытого доступа на абонементе и в читальном зале – 5–10 кв. метров на 1000 единиц хранения;

е) площадь циркуляции пользователей в зоне справочной службы (места «быстрой справки») может составлять 10 кв. метров на 1000 томов, в крупных библиотеках – 2,5 кв. метра на одного человека;

ж) для размещения выставок площадь одного из основных подразделений библиотеки (например, абонемента или читального зала) требует увеличения до 10 процентов;

з) для проведения культурно-массовых мероприятий необходимо иметь отдельное помещение площадью не менее 25 кв. метров (или 0,7 кв. метра на 1 место);

и) площадь гардероба – из расчета 0,08 кв. метра на 1 крючок консольной вешалки.

2) Размеры помещений, предназначенных для обслуживания детей, включают показатели размещения служб выдачи материалов, индивидуальной работы (просмотра, прослушивания), коллективных форм работы. Для детских мероприятий необходимо отдельное помещение из расчета 1,5 кв. метра на 1 читательское место. Помещение, предназначенное для творческой деятельности детей, может вмещать одновременно от 30 до 100 детей и требует увеличения площади до 3 кв. метров на 1 читательское место.

Оборудование детской библиотеки должно соответствовать возрастным особенностям получателей муниципальной услуги.

3) Площадь служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но должна составлять не менее 20 процентов площади читательской зоны. Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь как между собой, так и с подразделениями обслуживания получателей муниципальной услуги. Площади основных производственных участков определяются в соответствии с их назначением и установленными нормативами.

4) Планировка и размещение подразделений и служб библиотеки должны обеспечивать получателям муниципальной услуги удобство пользования и работы в ней.

Для организации обслуживания получателей муниципальной услуги библиотека может использовать принцип гибкой планировки помещений,

позволяющей варьировать соотношение помещений и площадей с учетом изменения потребностей и библиотечной технологии.

5) Помещения библиотеки должны обеспечивать свободное передвижение и доступ в нее граждан с ограниченными физическими возможностями.

Помещения специальной библиотеки для слепых и слабовидящих должны иметь достаточную площадь, максимально адаптированную для инвалидов по зрению, оснащенную специальным оборудованием и приспособлениями: пандусы, держатели, уровневые переходы, ограждения и другое.

6) Библиотека должна быть обеспечена подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, санузел).

7) Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть комфортными, функциональными, надежными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна. Детские библиотеки должны быть оснащены специальной мебелью для детей дошкольного возраста.

8) Помещения библиотеки должны иметь оптимальное сочетание естественного и искусственного освещения. В библиотечных помещениях исключается применение ламп накаливания.

9) Помещения библиотеки должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температуры воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрации и т.д.). В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим не менее 18 градусов и не более 25 градусов Цельсия.

36. Требования к технической оснащенности библиотеки:

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

Технические средства библиотеки включают:

– компьютерную технику для оборудования автоматизированных пользовательских и рабочих мест, в том числе с выходом в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет;

– средства копирования документов из расчета 1 многофункциональное устройство (принтер, сканер, копир) на 2000 пользователей; в специальных библиотеках для слепых и слабовидящих – 1 устройство на 250 пользователей;

– теле-, аудио-, видеоаппаратуру из расчета 1 аудиовизуальный комплекс (видеомагнитофон или DVD-проигрыватель), 1 цветной телевизор

и 1 музыкальный центр на 2000 пользователей; в специальных библиотеках для слепых и слабовидящих – 1 комплекс на 250 пользователей;

– презентационную технику;

– приборы для измерения температуры и влажности;

– средства связи;

– средства пожарной и охранной сигнализации;

– транспортные средства.

2) Библиотека для слепых и слабовидящих обеспечивается специальными средствами адаптации информации в специальный формат.

37. Требования к библиотечному фонду:

1) Библиотека должна обеспечивать доступ к широкому диапазону документов (книги, журналы, газеты) на различных носителях информации.

2) Библиотека формирует свои фонды по профилю комплектования на основе исторически сложившихся культурных традиций, имеющегося опыта работы и мониторинга информационных потребностей населения региона путем приобретения, подписки, книгообмена с отечественными и зарубежными библиотеками, получения в дар от научных учреждений, издательств и других организаций, и физических лиц и иными способами, не запрещенными действующим законодательством. Фонд библиотеки обязан отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

3) Фонд справочных и библиографических изданий должен быть доступен получателям в течение рабочего времени библиотеки, поэтому преимущественно должен использоваться в помещении библиотеки.

4) Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение указанной категорией граждан документов на специальных носителях информации (книги с рельефно-точечным шрифтом (шрифтом Брайля), плоскопечатные издания, крупношрифтовые издания, «говорящие» книги, аудиокниги, рельефные пособия, тактильные рукодельные издания, издания в цифровом формате и базы данных «говорящих» книг с криптозащитой, а также аудиовизуальные материалы с сурдопереводом или сопровождаемые печатным текстом для глухих и слабослышащих).

5) Библиотечное обслуживание получателей муниципальной услуги детского и юношеского возраста должно обеспечивать указанную категорию граждан научно-популярной, справочной литературой и литературой для внеклассного чтения.

6) Обеспечение сохранности документных фондов библиотеки достигается путем:

– организации учета документного фонда;

– обеспечения нормативного режима хранения;

– проведения комплекса мероприятий по консервации документов;

–осуществления реставрации, переплета и мелкого ремонта документов;

– организации перевода документов на другие носители информации;

– формирования страхового фонда.

7) Сроки хранения отдельных частей фонда библиотеки зависят от задач библиотеки, существующих потребностей и востребованности со стороны получателей, а также от состояния документов, степени их устарелости или износа. Документы, изъятые по той или иной причине из состава фонда, но еще пригодные к использованию, необходимо предложить другим библиотекам.

8) Сохранность редких изданий, имеющихся в фондах, особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к книжным памятникам, возможность доступа к ним населения должны обеспечиваться путем их своевременного учета в сводных каталогах (реестрах ценных книг), регистрации как части культурного достояния Российской Федерации и Ростовской области.

38. Администрация библиотеки обязана заботиться о создании удовлетворительных условий труда для работников. В библиотеке рабочие места должны быть оснащены и оборудованы в соответствии с требованиями к состоянию санитарно-гигиенических условий и охраны труда.

Глава 5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

39. Все получатели муниципальной услуги имеют право доступа в библиотеку и право свободного выбора библиотеки в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют получатели муниципальной услуги, нарушившие правила пользования библиотекой.

40. Доступность необходимых документов и информации обеспечивается путем постоянного пополнения фондов. Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, но могут быть получены посредством каналов межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу. Информация о новых поступлениях документов в обязательном порядке доводится до сведения получателей муниципальной услуги.

41. Муниципальную услугу в любой доступной форме сервисного обслуживания (с использованием специального оборудования, с помощью специально подготовленного персонала, с привлечением волонтеров и т.д.) библиотека предоставляет тем, кто по тем или иным причинам не может посещать ее в обычном режиме: инвалидам, пациентам больниц и специальных лечебных заведений, детям, содержащимся в детских домах, престарелым, беженцам, заключенным и т.д.

42. Предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю; в летние месяцы (июнь, июль, август) – не менее 5 дней. Библиотеки (за исключением библиотек для детей и специальных библиотек для слепых и слабовидящих) должны открываться для посетителей не позднее 10.00, закрываться не ранее 19.00, библиотеки для детей – открываться не позднее 9.00, закрываться не ранее 17.00, специальные библиотеки для слепых и слабовидящих – открываться для

посетителей не позднее 8.00, закрываться не ранее 17.00. Библиотеки должны работать без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.

43. В случае изменения расписания работы библиотеки получатели муниципальной услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

44. Сроки предоставления муниципальной услуги каждому получателю муниципальной услуги не регламентируются.

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги

45. Библиотека должна быть укомплектована квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала библиотеки регламентируется ее уставом.

46. Нормативная потребность в штатных работниках рассчитывается исходя из необходимости обеспечения основных библиотечных процессов и основных показателей деятельности конкретной библиотеки: число читателей, диапазон услуг, количество структурных подразделений, филиалов и нестационарных форм обслуживания, интенсивность посещений на основе межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

47. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, ответственность за оказываемые услуги.

48. Повышение квалификации специалистов и руководящих работников должно проводиться не реже одного раза в пять лет путем обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации и (или) стажировки в учреждениях дополнительного профессионального образования, в высших учебных заведениях и иных организациях, имеющих соответствующую лицензию.

49. Специалисты библиотеки проходят аттестацию в установленном законодательством порядке.

50. В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется кодексом профессиональной этики.

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

51. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» библиотека

обязана довести до сведения потребителей свои наименование, местонахождение (адрес) и режим работы. Способ и порядок предоставления информации определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Информация об оказываемых услугах должна находиться непосредственно при входе в библиотеку (указывается график работы), в помещениях библиотеки, а также должна доводиться до получателя муниципальной услуги через средства массовой информации и посредством электронного информирования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информация о библиотеке, ее государственной регистрации, наименовании зарегистрировавшего ее органа, объеме муниципального задания на очередной финансовый год должна быть размещена на официальном сайте Администрации города Шахты.

52. Библиотека обязана своевременно предоставить получателю муниципальной услуги достоверную информацию о предоставляемых услугах, ознакомить с правилами и условиями пользования указанными услугами. В состав информации должны быть включены:

– перечень услуг, предоставляемых учреждением;

– характеристика услуг, предоставляемых учреждением;

– сведения о настоящем Стандарте;

– информация о возможности влияния получателей муниципальной услуги на качество предоставляемых услуг;

– сведения о средствах коммуникации с работниками библиотеки;

– информация о возможности оценки качества муниципальной услуги получателем муниципальной услуги;

– правила и условия предоставления муниципальной услуги;

– гарантийные обязательства учреждения – исполнителя муниципальной услуги.

53. Информация о деятельности библиотеки, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества оказания муниципальной услуги

54. 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).

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

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

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

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

− оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципального учреждения; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

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

59. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

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

61. Внешний контроль осуществляется Департаментом в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений города Шахты.

62. Департамент осуществляет внешний контроль в следующих формах:

− текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих

требования к предоставлению муниципальной работы, а также принятием ими решений;

− последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности муниципального учреждения и плановых проверок осуществляемой им деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых муниципальным учреждением муниципальных услуг, согласно «Порядка осуществления контроля и проведения мониторинга по выполнению показателей муниципального задания муниципальными учреждениями подведомственными Департаменту культуры города Шахты».

63. Департамент в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки (камеральные).

64. В зависимости от основания проведения контроля Департамент проводит плановые и внеплановые проверки.

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

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

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

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

66. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

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

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

67. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Раздел 5. Показатели качества муниципальной услуги

68. Показателем качества оказания муниципальной услуги являются:

- соотношение фактического количества посетителей по отношению к плановым объемным значениям показателя