Муниципальное образование «Семикаракорское городское поселение»

Муниципальное бюджетное учреждение «Городской культурно-досуговый центр»

ПРИКАЗ

26.02.2015г. г.Семикаракорск № 43

«Об утверждении стандартов качества

муниципальных услуг в «МБУ ГКДЦ»

В целях повышения качества муниципальных услуг бюджетных учреждений культуры, предоставляемых населению Семикаракорского городского поселения, создания системы контроля над результатами деятельности «МБУ ГКДЦ» со стороны получателей бюджетных услуг, в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий по поддержке народного творчества и культуры (в т. ч. проведение выставок и ярмарок)» согласно Приложению №1 к настоящему приказу.
2. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения» согласно Приложению №2 к настоящему приказу.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по художественной работе Шарикалову Е.Л.

Директор «МБУ ГКДЦ» А.Н. Рыженко

Приложение № 1

к приказу №43 от26 февраля 2015г

**Стандарт качества муниципальной услуги**

**«Организация и проведение мероприятий по поддержке народного творчества и культуры (в т. ч. проведение выставок и ярмарок)»**

**1. Общие положения**

Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация и проведение мероприятий по поддержке народного творчества и культуры (в т. ч. проведение выставок и ярмарок)» (далее - Услуга), включенную в Реестр муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории Администрации Семикаракорского городского поселения.

1.2. Услуга оказывается «МБУ ГКДЦ»

1.3. Предмет (содержание) Услуги:

- организация и проведение мероприятий;

- материально - техническое оснащение процесса оказания услуги;

- обеспечение персоналом;

- обеспечение безопасности.

1.4. Оказание Услуги включает создание, организацию и показ:

- тематических представлений;

- концертов;

- культурно-спортивных, досуговых праздников;

- праздничных торжеств;

- гуляний и других культурно-массовых программ.

**2. Правовые основы оказания Услуги**

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районах и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;

**3. Потребители Услуги**

Потребителями Услуги является население Семикаракорского городского поселения (далее - потребители).

**4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее потребителей**

4.1. Посетить культурно - массовое мероприятие может каждый потребитель независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

4.2. Оказание Услуги носит массовый характер и не требует от потребителей подготовки специальных документов (письменных заявлений).

**5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги**

5.1. Для получения доступа к Услуге потребителю необходимо лично явиться по месту проведения культурно - массового мероприятия.

5.2. Оказание Услуги осуществляется на бесплатной основе. На бесплатной основе проводится празднование всех государственных и муниципальных праздников.

**6. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги**

6.1. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);

- обращение за получением Услуги в дни и часы, в которые «МБУ ГКДЦ» закрыто для посещения.

6.2. Основаниями для приостановления оказания Услуги являются:

- неисправность технического оборудования, используемого для организации культурно - массовых мероприятий;

-неблагоприятные климатические условия и иные форс-мажорные обстоятельства;

- частичное или полное невыполнение условий договора.

**7. Требования к срокам оказания Услуги**

«МБУ ГКДЦ» обязано соблюдать сроки оказания Услуги, установленные регламентом проведения мероприятия, и своевременно информировать потребителей об оказании Услуги.

**8. Требования к «МБУ ГКДЦ»**

8.1. «МБУ ГКДЦ» должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Площадь, занимаемая «МБУ ГКДЦ», должна обеспечивать размещение работников и потребителей в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

8.2. Помещения «МБУ ГКДЦ» должны быть обеспечены первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности.

8.3. При оказании Услуги вне помещений «МБУ ГКДЦ»:

- должны проводиться необходимые работы по техническому обустройству мест оказания Услуги;

- должны соблюдаться правила техники безопасности и противопожарной безопасности в соответствии с действующим федеральным законодательством и установленными правилами пожарной безопасности;

- следует воздерживаться от выбора места оказания Услуги в непосредственной близости от линий электропередач высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций, проезжей части;

- должны соблюдаться санитарно-гигиенические и противопожарные нормы;

- должны применяться рекомендации по исключению продажи спиртных, слабоалкогольных напитков, пива и прохладительных напитков в стеклянной и металлической таре в местах оказания Услуги;

- должна быть организована уборка места оказания Услуги за 3 часа до начала оказания Услуги;

- должна проводиться уборка места оказания Услуги по окончании оказания Услуги в срок не позднее 1 суток после непосредственного окончания оказания Услуги.

8.4. В случае возникновения в ходе оказания Услуги предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий специалист «МБУ ГКДЦ» должен незамедлительно сообщить об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющим обеспечение безопасности граждан; оказать сотрудникам правоохранительных органов необходимую помощь и неукоснительно выполнять их указания.

8.5. «МБУ ГКДЦ» должно иметь в своем распоряжении оборудование, отвечающее требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающее надлежащее качество оказываемой Услуги. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать сроков, установленных инструкциями, по его эксплуатации.

При оказании Услуги могут быть использованы:

-музыкальные инструменты (струнные, клавишные, ударные, духовые, электронные инструменты) и аксессуары для инструментов;

- видео- и аудиоаппаратура;

- сценические костюмы и обувь;

- компьютеры и оргтехника;

- хозяйственные товары;

- канцелярские товары;

- мебель.

Номенклатура и количество специализированной техники зависят от места проведения, масштаба и характера проведения культурно-массового мероприятия.

8.6. «МБУ ГКДЦ» должна располагать необходимой штатной численностью специалистов, утвержденной учредителем.

8.7. Персонал «МБУ ГКДЦ» должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку.

8.8. Руководитель «МБУ ГКДЦ» обязан оказывать содействие в функционировании многоуровневой системы повышения квалификации специалистов, способствовать посещению специалистами мастер-классов, круглых столов, семинаров, курсов повышения квалификации и других форм повышения квалификации.

**9. Требования к информационному обеспечению потребителей**

9.1. «МБУ ГКДЦ» обязано довести до сведения потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

9.2. Информирование потребителей осуществляется посредством:

- опубликования Стандарта в средствах массовой информации;

- размещения информации об «МБУ ГКДЦ» на официальном сайте в сети Интернет;

- информационных стендов, размещаемых в «МБУ ГКДЦ»;

- тематических публикаций, радио- и телепередач.

**10. Требования к результату оказания Услуги**

10.1. Результатом оказания Услуги является проведение культурно - массового мероприятия.

10.2. Качественное оказание Услуги должно обеспечивать условия для повышения культурного уровня населения, развития духовного и творческого потенциала потребителей, воспитания подрастающего поколения на идеалах добра и созидания.

10.3. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

**11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пп | Основные показатели оценки качества оказания Услуги | Значение показателя,  единица измерения |
| 1. | Количество жалоб на качество культурно - массового мероприятия | 0 |
| 2. | Уровень обеспеченности необходимым оборудованием (музыкальным, звукоусиливающим, светоосветительным) | не менее 50 % |
| 3. | Количество специалистов с высшим и средним специальным образованием | 100 % от общего числа специалистов |

Приложение № 2

к приказу №43 от26 февраля 2015г

**Стандарт качества муниципальной услуги**

**«Организация библиотечного обслуживания населения».**

#### Общие положения

#### 1. 1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества (далее – Стандарт) муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения» (далее – муниципальная услуга), являются муниципальные городские библиотеки, входящие в состав «МБУ ГКДЦ», исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному заданию (далее именуемые «библиотеки оказывающие услугу»).

1.2. Сведения об услуге.

### Наименование услуги: «Организация библиотечного обслуживания населения»

Содержание услуги:

- обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;

- обеспечение доступа граждан к культурным ценностям;

- обеспечение сохранности документных фондов;

- проведение мероприятий культурно-просветительного характера, в том числе для организации досуга граждан.

Получатели услуги: население Семикаракорского городского поселения.

Основной количественной единицей измерения является посещение. В качестве дополнительных единиц измерения могут использоваться показатели: количество зарегистрированных пользователей и выдача документов.

#### 2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

2.1. Конституция Российской Федерации;

2.2. Федеральный закон от 31.12.2005г. N199-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с разграничением полномочий»;

2.3. Федеральный закон от 06.10.2003г. N131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

2.4. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» - Закон  Российской  Федерации от 09.10.1992 N 3612-1;

2.5. Федеральный  закон от 29.12.1994 N78-ФЗ «О библиотечном  деле»;

2.6. Федеральный закон Российской Федерации от 22.07.2008г. N123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

2.7. Закон  Российской Федерации от 07.02.1992г. ?2300-1 «О защите прав потребителей»;

2.8. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 ?609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

2.9. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 утв. Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003г. N253-ст «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;

2.10. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001 утв. Постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001г. N333-ст «Системы менеджмента качества. Требования»;

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

2.12. ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;

2.13. ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования»;

2.14. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 N 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007 N 923-р) «О социальных нормативах и нормах»;

2.15. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008, рекомендован письмом МК РФ от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29 для использования  при разработке региональных  и  муниципальных  стандартов)

2.16. Областной закон Ростовской области от 22.10.2004г. №177-ЗС «О культуре»;

2.17. Областной Закон от 26.11.2008 №145-ЗС «Об обязательном экземпляре документов Ростовской области».

2.18. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ростовской области, Семикаракорского городского поселения

**3. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:**

3.1. Устав «МБУ ГКДЦ»;

Устав «МБУ ГКДЦ» является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность. Устав учреждения должен быть утвержден в установленном законом порядке.

3.2. Руководства, правила, инструкции, положения;

Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы библиотек. В библиотеках используются следующие основные руководства и правила:

- правила пользования библиотеками;

- правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;

- трудовые коллективные договоры;

- постановления и распоряжения Администрации Семикаракорского городского поселения;

- иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании услуги в библиотеке используются следующие инструкции:

- инструкции персонала библиотеки (должностные инструкции);

- инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);

- инструкции по охране труда в учреждении;

- инструкция о мерах пожарной безопасности в «МБУ ГКДЦ»;

- иные инструкции библиотеки.

3.3. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;

Эксплуатационные документы на технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечных услуг, входят:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

иные эксплуатационные документы

3.4 Государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области библиотечного обслуживания;

3.5. Приказы и распоряжения учредителя учреждения;

3.6. Приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В библиотеках следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

В соответствии с действующим законодательством библиотекам при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

**4.Требования к условиям размещения и режиму работы библиотек**

4.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Для обеспечения доступности библиотечных услуг сеть библиотек должна равномерно размещаться из расчета одна библиотека на 10-12 тыс. жителей в пределах городской территории.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

4.1.1. В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим не менее +18 градусов и не более + 25 градусов по шкале Цельсия.

4.1.2. К началу работы библиотеки полы в залах, коридорах, холле должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.1.3. Учреждения, оказывающие эту услугу, должны быть оборудованы санузлы и туалетные комнаты, доступными для посетителей.

4.2. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Основной режим работы библиотек с пользователями - с 10.00 до 19.00 ч. Обязательна работа не менее чем в один общий выходной день, допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

4.3. В здании городских библиотек должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения:

* 1. читальные залы;
  2. абонемент
  3. книгохранилища;

- дополнительные помещения:

1. гардероб;
2. игровые комнаты;
3. иные помещения.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны определяться в соответствии со следующими нормами:

-площади для размещения абонемента должны быть с открытым доступом к фонду и кафедрам выдачи - не менее 50 кв. м (при соответствующей вместимости полок),

- площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - из расчета 10 кв. м на 1000 томов;

- число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2,5 кв. м на 1 место;

- количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

4.3.1. Учреждения, оказывающие услуги должны обеспечить свободные пути

эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки)

Кроме того, в помещениях должны быть предусмотрены места для работы в стенах библиотеки.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

**5. Техническое оснащение библиотек**

5.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

- компьютерная техника;

- копировально-множительная техника;

- стеллажи для хранения книг;

- столы и стулья;

- стеллажи-шкафы для книжных выставок;

- иное оборудование.

5.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование оборудования библиотек должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

**6. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.**

6.1. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

6.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- библиотекари;

- административно-управленческий персонал (директор, заместители директора, заведующие филиалами и так далее);

- технические работники (гардеробщик, сторож и так далее).

6.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Работники библиотек проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации, разработанным Управлением культуры администрации городского округа Верхняя Пышма. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются категории, соответствующие определенному уровню квалификации.

6.4. Оказание услуг по организации библиотечного обслуживания населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

#### 7. Порядок получения доступа к услуге.

Муниципальная услуга может быть оказана на территории Семикаракорского городского поселения всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

7.1. Для приобретения возможности получить бюджетную услугу необходимо лично обратиться в городские библиотеки «МБУ ГКДЦ», оказывающие услугу в рабочее время, расположенные по следующим адресам:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Название | Почтовый  адрес | Телефон | Адрес электрон-  ной почты | Режим  работы |
| Городская библиотека «МБУ ГКДЦ» | 346630  г.Семикаракорск  пр.Атаманский, 265 | 8-863-56-  4-03-73;  8-863-56-4-08-00 | semgkdc@yandex.ru | Понедельник-пятница 9.00-18.00  Суббота, воскресенье 10.00-18.00.  перерыв: 12.00-13.00  выходной:среда Последний четверг месяца-  санитарный день. |
| Городская библиотека Молчановского отделения «МБУ ГКДЦ» | 346630  г.Семикаракорск  ул. Серегина  д.№ 1 | 8-863-56  4-50-02 | нет | Вторник-пятница 13.00.-18.00.  Без перерыва:  выходной: суббота, воскресенье, понедельник  Последний четверг месяца-  санитарный день. |
| Городская библиотека Плодопитомнического отделения «МБУ ГКДЦ» | 346630  г.Семикаракорск  ул.Зеленая  д.№ 14 | 8-863-56 4-90-85; | нет | Понедельник-пятница, воскресенье 15.00.-18.00.  без перерыва  выходной:  суббота,  Последний четверг месяца-  санитарный день. |

7.2. Требования к технологии оказания муниципальной услуги.

В соответствии с содержанием муниципальной услуги услуга по организации библиотечного обслуживания населения включает в себя:

7.2.1 обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам учреждения, включающим в себя:

а) книжный фонд;

б) фонд периодики;

в) медиафонд (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях, виниловых дисках и др.);

г) ресурсы Интернет в рамках обеспечения научной, образовательной деятельности граждан, а также в области обеспечения социально важной информацией;

д) справочно-библиографический аппарат.

7.2.2 проведение культурно-просветительных мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования, утверждаемые руководителем библиотеки.

В библиотеках получатели услуг имеют право:

а) стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

б) получить в организации, оказывающей услуги, документ, предоставляющий право пользоваться услугами данной библиотеки.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, по желанию обратившегося, могут быть выданы читательский билет или аналогичный документ с определенным сроком действия. Читательский билет (или аналогичный документ) дает право пользования услугами только той библиотеки, в которой он был получен. Срок действия читательского билета (или аналогичного документа) не может быть более 1 года. В читательском билете (или аналогичном документе), должны быть указаны:

* - Ф.И.О. получателя;
* - год выдачи документа.

в) бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

г) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

д) бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов для изучения его в помещении читальных залов;

е) участвовать в культурно-просветительных мероприятиях, проводимых библиотеками города, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

ж) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем дополнительных (платных) услуг, утвержденным в установленном порядке;

з) осуществлять иные права, предусмотренные уставом учреждения.

7.2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги служит получение полного объема необходимой информации.

7.2.4. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

7.2.5. Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда на абонементе производится на срок 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

7.2.6.Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

7.2.7. Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно осуществляться в соответствии с их психологическими особенностями.

7.2.8. Библиотечное обслуживание населения с ограниченными физическими возможностями должно быть максимально для них комфортным.

7.3. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов изданиями на различных видах носителей.

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

7.4. Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

**8. Информационное сопровождение деятельности библиотек:**

Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядка и правилах предоставления услуги по организации библиотечного обслуживания населению должно быть доступно населению Семикаракорского городского поселения. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

«МБУ ГКДЦ» обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей его компетентный выбор.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.

**9. Контроль за деятельностью «МБУ ГКДЦ», обеспечивающих организацию библиотечного обслуживания населения Семикаракорского городского поселения:**

9.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль осуществляется директором «МБУ ГКДЦ», его заместителями, заведующими филиалами. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

- плановый контроль, который подразделяется на:

- тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль за качеством проведения культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

- комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и т. д.).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются в отношении каждого сотрудника с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

9.3. Администрация Семикаракорского городского поселения осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан в Администрацию Семикаракорского городского поселения, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся управлением культуры администрации городского округа ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по организации библиотечного обслуживания населения используются следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния библиотек;

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

- социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

9.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в Администрацию Семикаракорского городского поселения.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем библиотеки либо директором «МБУ ГКДЦ», либо Администрацией Семикаракорского городского поселения в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

**10. Критерии оценки качества муниципальной услуги**

10.1. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

а) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

б) результативность предоставления по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

10.2. Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:

а) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

б) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;

в) оптимальность использования ресурсов библиотек;

г) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;

д) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

**11. Система индикаторов качества муниципальной услуги:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование индикатора | Количественный показатель |
|  | Обеспечение деятельности учреждения системой нормативных документов (Устав, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции и так далее) | 100% библиотек |
|  | Обновляемость библиотечного фонда (для новых поступлений в общем объеме хранения) | не менее 3,8 % ежегодной книговыдачи |
|  | Доля экземпляров библиотечного фонда для детей и юношества в общем объеме библиотечного фонда | не менее 30% |
|  | Наличие в фонде единиц хранения на разных видах носителей и обеспечение свободного к ним доступа пользователей (в т.ч. к ресурсам Интернет) | Не менее 50% библиотек |
|  | Объем ежегодной подписки периодических изданий | не менее 8-10 изданий на 1000 жителей |
|  | Обеспечение компьютерной техникой, в т.ч. для организации пользовательских мест | 1 ПК на 5000 жителей в пределах 20 тыс. жителей и 1 ПК на каждые последующие 10 жителей |
|  | Читаемость в среднем по Семикаракорскому городскому поселению | не менее 18 |
|  | Укомплектованность кадрами в соответствии со штатным расписанием | 100% |
|  | Доля специалистов со специальным образованием | не менее 50 % |

#### 

**12. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги**

12.1. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пользователей, непрерывное повышение качества услуг.

12.2. Директор «МБУ ГКДЦ» несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в организации библиотечного обслуживания населения, комплектования библиотечных фондов библиотек городского округа.

12.3. Приказом директора «МБУ ГКДЦ» должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание муниципальной услуги получателям в соответствии с настоящим Стандартом.

12.4. Директор «МБУ ГКДЦ» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги и контроль качества организации библиотечного обслуживания населения, комплектования библиотечных фондов библиотек городского округа;

- организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры библиотечного обслуживания и стандарта качества.