МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

«ИТАТСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

АДМИНИСТРАЦИЯ ИТАТСКОЕ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11 января 2016 г. № 6

**Об утверждении стандартов качества**

В целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями муниципального образования «Итатское сельское поселение», руководствуясь постановлением Администрации Итатское сельского поселения от 11.01.16г № 5 «О стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями муниципального образования «Итатское сельское поселение»

**постановляю:**

1. Утвердить стандарты качества:

1)  муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества», предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением «Дом Культуры с. Томское», согласно приложения № 1 к настоящему постановлению.

2) муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением «Дом Культуры с. Томское» согласно приложения № 2 к настоящему постановлению.

2.Директору муниципального бюджетного учреждения «Дом Культуры с. Томское» (далее – Учреждение) Юрковой О.К. обеспечить:

1) Доведение настоящего постановления до сотрудников Учреждения.

2) Закрепление ответственных за предоставлением муниципальных услуг в соответствии со Стандартами, а также ответственных за осуществление контроля за соблюдением полноты и эффективности применения Стандартов.

3) Соблюдение установленных требований Стандартов Учреждением по оказанию муниципальных услуг населению, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг.

4) Информирование граждан, являющихся получателями муниципальных услуг о требованиях утвержденных Стандартов.

5) Контроль за соблюдением Учреждением требований, установленных в Стандартах, и обеспечением удовлетворения потребностей получателей муниципальных услуг.

1. Установить, что с 01.01.2016г прекращают действие постановления администрации Итатского сельского поселения от 05.05.2012г № 27 «Об утверждении Стандарта качества муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию населения», от 05.05.2012г № 26 « Об утверждении Стандарта качества муниципальной услуги по созданию условий для организации досуга населения».

4. Настоящее постановление вступает в силу с 01.01.2016 года.

5. Опубликовать настоящее постановление в Информационном бюллетене Итатское сельского поселения, разместить на официальном сайте муниципального образования «Итатское сельское поселение» в сети Интернет - www:itatkasp. ru.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава поселения

Глава (Администрации) В.Ю. Бебек

Приложение 1 к постановлению Администрации

Итатское сельского поселения

от11 января2016г № 6

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ

"ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЛУБНЫХ ФОРМИРОВАНИЙ И ФОРМИРОВАНИЙ САМОДЕЯТЕЛЬНОГО НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Разработчиком Стандарта является Администрация Итатского сельского поселения.

1.2. Область применения стандарта.

Настоящий Стандарт качества распространяется на работу "Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества", выполняемую для населения Итатского сельского поселения муниципальным бюджетным учреждением «Дом Культуры с. Томское», подведомственными Администрации Итатского сельского поселения, оплачиваемую (финансируемую) за счет предоставленной из бюджета Итатского сельского поселения субсидии на возмещение нормативных затрат на выполнение работ в рамках муниципального задания, и устанавливает основные требования, определяющие качество выполнения работы.

1.3. Термины и определения.

Муниципальная работа в области культуры - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счет предоставленной из бюджета Итатского сельского поселения субсидии на возмещение нормативных затрат на выполнение работ в рамках муниципального задания и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения.

Стандарт качества выполнения муниципальных работ - устанавливает основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной работы, определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного и информационного обеспечения.

Клубное формирование - добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей, в совместной творческой деятельности, способствующей организации досуга и отдыха, развитию дарований его участников (творческие коллективы, кружки, студии, объединения, клубы по интересам различной направленности).

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения работы.

1.4.1. Конституция Российской Федерации.

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации.

1.4.3. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

1.4.4. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1.

1.4.5. Федеральный закон от 05.04.2013 N 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд".

1.4.6. Постановление Администрации Итатское сельского поселения от 05.05.2012 N 31 "Об утверждении Порядка определения объема и условий предоставления из бюджета Итатское сельского поселения субсидий муниципальным бюджетным и автономным учреждениям на возмещение нормативных затрат, связанных с оказанием ими в соответствии с муниципальным заданием муниципальных услуг, а также на иные цели".

1.4.7. Федеральный закон от 25.06.2002 N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации" .

1.4.8. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.4.9. Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации".

1.4.10. Федеральный закон от 29 декабря 2010 г. N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

1.4.11. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

1.4.12. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"

1.4.13. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 N 118 "Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы 2.2.2/2.4.1340-03 "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы".

1.4.14. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 N 4 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 "Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества".

1.4.15. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 "О противопожарном режиме".

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

1.4.17. Закон Томской области от 13.06.2007 N 112-ОЗ "О реализации государственной политики в сфере культуры и искусства на территории Томской области».

1.4.18. Приказ Комитета по физической культуре и спорту при Совете Министров СССР от 17.10.1983 N 786 "О введении в действие Положения о мерах по обеспечению общественного порядка и безопасности, а также эвакуации и оповещения участников и зрителей при проведении массовых спортивных ".

1.4.19. Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-Фз «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

1.4.20. Решение Коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 N 10 "О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры" (вместе с "Примерным положением о государственном и муниципальном учреждении культуры клубного типа", "Примерным положением о клубном формировании культурно-досугового учреждения").

1.4.21. Законом Томской области от 13.12.2006 № 314-ОЗ «О предоставлении субсидий местным бюджетам на обеспечение условий для развития физической культуры и массового сорта».

1.4.22. Постановление Правительства РФ от 03.03.2012 N 186 (ред. от 24.12.2013) "О федеральной целевой программе "Культура России (2012 - 2018 годы)".

1.4.23. Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

1.4.24. Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности".

1.4.25. Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры".

1.4.26. Закон Томской области от 12.10.2005 г. № 183-Оз «Об утверждении областной комплексной программы «Развитие физической культуры и сорта в Томской области».

1.4.27. Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

1.4.28. Санитарные нормы по контролю над уровнем шума и вибрацией при звукомузыкальном оформлении мероприятия в зрительном и танцевальном залах (СН N 3223-85 МЗ СССР).

1.4.29. Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)".

1.5. Основные факторы качества, используемые в стандарте.

1.5.1. Наличие документов, регламентирующих деятельность учреждения, выполняющего работу.

1.5.2. Условия размещения и режим работы учреждения, выполняющего работу.

1.5.3. Техническое оснащение учреждения.

1.5.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

1.5.5. Наличие и открытый доступ к информации об учреждении, порядке и правилах выполнения работ.

1.5.6. Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

2. СВЕДЕНИЯ О РАБОТЕ

2.1. Наименование работы: организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

2.2. Содержание работы.

Муниципальная работа "Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества " включает в себя:

- организацию и проведение массовых мероприятий культурной направленности (концерты, дискотеки, конкурсы, фестивали, выставки, смотры, гуляния, вечера отдыха и других культурно-развлекательных программ);

- создание и организацию деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (учреждение создает и организует работу кружков, студий, коллективов, любительских объединений и других клубных формирований по различным направлениям деятельности в зависимости от запросов населения);

2.3. Объем работы.

Объем работы определяется количеством клубных формирований в соответствии с муниципальным заказом (заданием) на текущий год.

2.4. Учреждения, выполняющие работу.

Выполнение муниципальной работы выполняется в муниципальном бюджетном учреждении "Дом Культуры с. Томское", расположенном по адресу: Томская область, Томский район, с. Томское, ул. Маяковского, д.26 и его филиалах:

2.5. Категории потребителей.

Физические лица вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

2.6. Документы, регламентирующие деятельность учреждения.

2.6.1. Устав учреждения, выполняющего работу.

2.6.2. Приказы, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) выполнения муниципальной работы и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения.

2.6.3. Иные документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка).

2.7. Срок исполнения.

Участники клубных формирований свободно посещают место проведения занятий клубных формирований, если иное не предусмотрено порядком их проведения.

Занятия во всех коллективах клубных формирований проводятся систематически не реже двух раз в неделю по два учебных часа. Руководители могут собирать свои коллективы на репетиции чаще, например, в период подготовки к концерту, фестивалю, конкурсу, смотру и другим подобным мероприятиям.

2.8. Процедура взаимодействия.

Клубные формирования функционируют как на платной, так и на бесплатной основе. Учреждение самостоятельно определяет перечень платных услуг (работ), которые отражают интересы пользователей, ценностные ориентиры и приоритеты, а также условия и возможности предоставления. Стоимость платных услуг (работ) и порядок их оплаты определяется учреждением самостоятельно в соответствии с нормативными документами.

Учреждение должно предоставлять широкий спектр направлений клубных формирований, удовлетворяющих потребности разных слоев населения и способствующих развитию и повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан, обеспечивающих расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения.

При приеме в клубное формирование учреждение обязано ознакомить пользователя и (или) его законных представителей с уставом, режимом работы, правилами поведения в учреждении.

В учреждении наполняемость в коллективах клубных формирований не рекомендуется превышать 20 пользователей (за исключением хоровых, оркестровых, театральных и тому подобных групп).

В конце каждого творческого сезона должны быть организованы представления клубных формирований, выставки работ участников формирований изобразительного и декоративно-прикладного искусства. За достигнутые успехи коллективу клубного формирования может быть присвоено почетное звание "народный, образцовый коллектив клубного формирования".

2.9. Информирование потребителей.

2.9.1. В состав информации о выполняемой учреждением муниципальной работе в обязательном порядке включаются:

- характеристики работы и затраты времени на ее выполнение;

- возможность влияния получателей работы на качество работы, в т.ч. получение оценки качества работы со стороны клиента;

- правила и условия эффективного и безопасного выполнения работы;

- условия выполнения работы, правила поведения в учреждении;

- информация об адресе, режиме работы, маршрутах проезда к учреждению.

2.9.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- оформления информационных стендов в учреждении;

- размещения информации в сети Интернет: на страницах сайта Администрации Итатское сельского поселения (www: itatkasp.ru);

- оповещения о своей деятельности с использованием местных средств массовой информации, на информационных стендах на территории муниципального образования «Итатское сельское поселение»;

- размещение рекламы в образовательных учреждениях, учреждениях культуры муниципального образования «Итатское сельское поселение».

2.9.3. В учреждении должны быть оформлены информационные уголки, содержащие сведения о режиме работы учреждения, о бесплатных и платных работах (услугах), требования к посетителям, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной работы, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

2.9.4. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах выполнения муниципальной работы должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

2.9.5. Организация мероприятий должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, ценовой доступностью и возможностью посетить мероприятие всеми желающими.

2.10. Время работы.

Режим работы определяется учреждением самостоятельно, на основании плана работы на текущий период и другими локальными нормативными актами. Предусматривается работа в выходные дни (суббота, воскресенье), в официально объявленные праздничные дни и дни отдыха населения.

2.11. Условия размещения учреждения, его техническое оснащение.

2.11.1. Учреждение размещается в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

2.11.2. Площадь, занимаемая учреждениями, должна соответствовать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (повышенная и пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее), а также быть пригодной для размещения работников и посетителей.

2.11.3. В зимнее время подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

2.11.4. В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения (зрительный зал, основная сцена, имеющая: осветительное оборудование, звукотехническое оборудование, соответствие акустическим параметрам зрительного зала);

- дополнительные помещения (зрительское фойе, гардероб, туалетные комнаты, иные помещения).

2.11.5. Помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда.

2.11.6. Учреждение, выполняющее работу, должно обеспечить соблюдение общественного порядка в здании. Условия обслуживания должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества участников клубных формирований и посетителей.

2.11.7. Для надлежащего качества выполняемых работ учреждение должно быть оснащено: необходимыми помещениями, оборудованием, музыкальными инструментами для занятий клубных формирований (объединений), отвечающими стандартам, техническим условиям и другим нормативным требованиям.

2.11.8. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется.

2.11.9. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает выполняющее работу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

2.12. Общение с потребителями.

Работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям в разрешении всех интересующих вопросов.

2.13. Основания отказа потребителям:

- при отсутствии свободных мест;

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам в грязной одежде (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей);

- лицам, обращающимся в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями.

Потребители должны:

- соблюдать общепринятые нормы общественного поведения, тишину, отключать сотовые телефоны, уважая права других потребителей и сотрудников учреждения;

Несоблюдение данных требований является основанием для отказа и ограничений в выполнении работы.

2.14. Параметры качества.

Учреждения должны располагать необходимым количеством специалистов, артистического и художественного персонала в количестве, требуемом для выполнения работы в полном объеме.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, обладать опытом, необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей.

Не менее половины от общего числа специалистов должно иметь высшее или среднее специальное образование.

Обязательными требованиями к персоналу учреждения для получения допуска к работе является прохождение предварительного медицинского осмотра перед поступлением на работу, а в дальнейшем - с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности; инструктажей по охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

В учреждении должны быть созданы условия для аттестации и повышения квалификации специалистов с периодичностью, указанной в нормативных актах.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности. К работе в учреждениях не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

2.15. Обжалование некачественной работы.

Пользователь может обжаловать некачественное выполнение работы следующими способами:

- жалоба сотруднику учреждения, выполняющему муниципальную работу;

- жалоба руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие - его заместителю);

- жалоба в Администрацию Итатское сельского поселения на имя Главы поселения (Главы Администрации);

- обращение в суд.

2.15.1. Жалоба сотруднику учреждения, выполняющему муниципальную работу.

При некачественном выполнении работы заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, выполняющему муниципальную работу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений.

2.15.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения, выполняющему муниципальную работу.

При некачественном выполнении работы можно подать заявление руководителю муниципального учреждения, выполняющего муниципальную работу, в письменной форме. Заявителю выдается расписка в получении заявления.

Руководитель муниципального учреждения, выполняющего работу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

- мотивированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Руководитель муниципального учреждения, выполняющего муниципальную работу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия настоящему стандарту либо отсутствия факта некачественного выполнения работы. В случае мотивированного отказа муниципальное учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта некачественного выполнения работы должностное лицо муниципального учреждения, выполняющего муниципальную работу, приносит извинения заявителю от лица учреждения в связи с некачественным выполнением работы, обеспечивает выполнение работы в соответствии с настоящим стандартом.

2.15.3. Жалоба в Администрацию Итатского сельского поселения Главе поселения (Главе Администрации);

Подача и рассмотрение жалобы в Администрации Итатского сельского поселения Главе поселения (Главе Администрации) осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.15.4. Предложения и претензии потребителей.

Сотрудники учреждения должны по требованию посетителей предоставить книгу отзывов и предложений с целью приема мнений посетителей по вопросу улучшения обслуживания населения.

3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ

3.1. Организация обеспечения качества и доступности выполнения работы, предусмотренной настоящим Стандартом, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

3.2. Контроль деятельности учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.3. Внутренний контроль (ежемесячные отчеты по выполнению муниципального задания) осуществляют руководитель учреждения, его заместитель.

3.4. Учреждение должно иметь документально оформленную систему контроля деятельности сотрудников по выполнению муниципальной работы на соответствие стандартам, другим нормативным документам в области. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявления недостатков.

3.5. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый Администрацией Итатского сельского поселения по объему и качеству муниципального задания, за соответствием качества фактически выполняемой работы настоящему Стандарту качества, а также органами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, органами Государственного пожарного надзора и другими государственными контролирующими органами.

3.6. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества муниципальной работы.

3.7. Руководитель несет полную ответственность за качество работы и соответствие работы настоящему Стандарту, обеспечивает разъяснение и доведение требований Стандарта до всех сотрудников учреждения.

3.8. В случае поступления обоснованных жалоб от потребителей Администрацией Итатского сельского поселения осуществляется контроль в форме выездной проверки. При подтверждении факта некачественного выполнения работы к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

3.9. Система индикаторов (характеристик) качества работы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Индикаторы качества | Значение индикатора, ед. изм. |
| 1. | Результативность выполнения работы | - Количество участников клубных формирований (чел.), в т.ч.: дети до 14 лет; дети от 14 до 18 лет; юношество (19 – 24 лет);  - Доля детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях, в общем числе детей — участников клубных формирований (%) |
| 2. | Удовлетворенность населения | Отсутствие обоснованных письменных жалоб на качество выполнения работы, результаты анкетирования, опросов потребителей (%). |

3.10. Критерии оценки качества работы

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценки | Интерпретация оценки |
| Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандарта качества. | Работа соответствует стандарту качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандарта качества. | Работа в целом соответствует стандарту качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандарта качества. | Работа предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандарта качества и не устранение исполнителем работ ранее выявленных нарушений в установленные сроки. | Работа не соответствует стандартам качества |

Приложение 2

к постановлению Администрации

Итатского сельского поселения

11.01.2016г № 6

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНОГО, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Разработчиком Стандарта является Администрация Итатского сельского поселения.

1.2. Область применения стандарта.

Настоящий Стандарт качества распространяется на услугу "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки", предоставляемую населению Итатского сельского поселения муниципальным бюджетным учреждением «Дом Культуры с. Томское», подведомственным Администрации Итатского сельского поселения, оплачиваемую (финансируемую) за счет предоставленной из бюджета Итатское сельского поселения субсидии на возмещение нормативных затрат на выполнение работ в рамках муниципального задания, и устанавливает основные требования, определяющие качество выполнения предоставления услуги в области библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки.

1.3. Термины и определения.

Муниципальная услуга в области культуры - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счет предоставленной из бюджета Итатского сельского поселения субсидии на возмещение нормативных затрат на оказание муниципальных услуг в рамках муниципального задания и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения.

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг - устанавливает основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного и информационного обеспечения.

Библиотека - информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

Пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

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

Библиотечный фонд - совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги.

1.4.1. Конституция Российской Федерации.

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации.

1.4.3. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

1.4.4. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1.

1.4.5. Федеральный закон от 05.04.2013 N 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд".

1.4.6. Постановление Администрации Итатское сельского поселения от 05.05.2012 N 31 "Об утверждении Порядка определения объема и условий предоставления из бюджета Итатское сельского поселения субсидий муниципальным бюджетным и автономным учреждениям на возмещение нормативных затрат, связанных с оказанием ими в соответствии с муниципальным заданием муниципальных услуг, а также на иные цели".

1.4.7. Федеральный закон от 25.06.2002 N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации" .

1.4.8. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.4.9. Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации".

1.4.10. Федеральный закон от 29 декабря 2010 г. N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

1.4.11. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

1.4.12. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"

1.4.13. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 N 118 "Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы 2.2.2/2.4.1340-03 "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы".

1.4.14. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 N 4 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 "Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества".

1.4.15. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 "О противопожарном режиме".

1.4.16. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736).

1.4.17. Закон Томской области "О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Томской области" (принят решением Государственной думы Томской области от 09.10.1997 N 573).

1.4.18. Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1197 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеке»

1.4.19. Закон Томской области от 13.06.2007 N 112-ОЗ "О реализации государственной политики в сфере культуры и искусства на территории Томской области».

1.4.20. Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках (утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 N 6).

1.4.21. Постановление Правительства РФ от 03.03.2012 N 186 (ред. от 24.12.2013) "О федеральной целевой программе "Культура России (2012 - 2018 годы)".

1.4.22. Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

1.4.23. Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности".

1.4.24. Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры".

1.4.25. Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)".

1.4.27. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 "Об утверждении порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда".

1.4.28. Письмо Минкультуры РФ от 09.12.2002 N 01-149/16-29 "О "Модельном стандарте деятельности публичной библиотеки".

1.4.29. Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

1.4.30. Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

1.4.31. Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле".

1.4.32. Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 N 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".

1.4.33. Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов".

1.4.34. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

1.4.35. Постановление Правительства Российской Федерации от 03.12.2002 N 859 "Об обязательном экземпляре изданий".

1.4.36. Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 14.11.1997 N 682 "Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации".

1.4.37. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования (утв. Приказом Ростехрегулирования от 12.03.2007 N 28-ст).

1.4.38. ГОСТ 7.60-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения (введен Постановлением Госстандарта России от 25.11.2003 N 331-ст).

1.5. Основные факторы качества, используемые в стандарте.

1.5.1. Наличие документов, регламентирующих деятельность учреждения, предоставляющего услугу.

1.5.2. Условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего услугу .

1.5.3. Техническое оснащение учреждения.

1.5.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

1.5.5. Наличие и открытый доступ к информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг.

1.5.6. Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

2. СВЕДЕНИЯ ОБ УСЛУГЕ

2.1. Наименование услуги: осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки.

2.2. Общие сведения об услуге:

- обеспечение свободного доступа населения к информации;

- создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым библиотеками;

- повышение творческой активности населения, всестороннее развитие детей и подростков.

2.3. Содержание услуги:

2.3.1. Формирование, организация, сохранение библиотечного фонда и организация доступа к нему предусматривает следующие действия;

- изучение спроса на востребованную литературу путем социологических опросов, так как основными характеристиками фонда публичной библиотеки являются соответствие потребностям и спросу, постоянная обновляемость;

- подготовка заказа на издания, проведение закупки;

- учет и обработка документов (штемпелевание, проставление инвентарного номера, наклеивание кармашка, листка сроков возврата, оформление каталожной карточки);

- библиографическая обработка документов (составление библиографического описания в электронном каталоге);

- организация выставки новинок;

- своевременное исключение и списание документов. Библиотека в обязательном порядке осуществляет списание ветхих и устаревших изданий, особенно справочных материалов, а также изданий, утративших актуальность и не имеющих спроса со стороны пользователей;

- оформление подписки на периодические издания;

- библиотека обязана обеспечить сохранность фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, температурно-влажностного режима, противопожарной безопасности. Для обеспечения сохранности в процессе использования библиотечного фонда применяются такие средства защиты, как копирование документов, перевод документов на новые носители.

2.3.2. Обслуживание пользователей предусматривает следующие действия:

- регистрация читателя, выдача читательского билета;

- предоставление полной информации о составе библиотечных фондов;

- организация консультаций по библиотечному фонду;

- организация поискового и справочно-библиографического аппарата на фонды библиотеки;

- обеспечение доступа через Интернет к федеральным, региональным и международным цифровым ресурсам, обучение населения информационной грамотности;

- выдача по запросу пользователя документов (книг, периодики, изданий на электронных носителях) из библиотечных фондов во временное пользование в режиме абонемента или читального зала; обеспечение условий для работы с документами;

- обслуживание пользователей с ограниченными возможностями на дому документами из фондов библиотеки;

- предоставление избирательной информации специалистам или организациям по тематическим запросам;

2.3.3. Культурно-просветительская деятельность предусматривает следующие действия:

- организация массовых мероприятий различных форм и направлений (библиотечные выставки, обзоры, тематические вечера, литературные гостиные, игровые программы, викторины и т.д.). Ежегодно составляется план работы библиотеки. Для пользователей на информационном стенде публикуется помесячный план мероприятий;

- реализация собственных целевых программ;

- взаимодействие с партнерами по культурной деятельности, с общественными организациями, средствами массовой информации;

2.3.4. Информационно-методическое обеспечение развития деятельности библиотек поселения предусматривает следующие действия:

- взаимодействие осуществляется на основании реализации плана работы на год, который получают все без исключения библиотеки Томского района на первом ежегодном семинаре. В плане прописаны приоритетные направления в работе библиотек на текущий год, также план включает обучающие семинары, тренинги, круглые столы и перечень областных и районных конкурсов;

- отчет о деятельности библиотеки Итатского сельского поселения (Аналитическая справка) сдается ежегодно в «Межпоселенческую центральную библиотеку Томского района».

2.4. Объем услуги.

Объем услуги определяется количеством посетителей библиотеки (чел.) в течение года, в соответствии с муниципальным заданием на текущий год.

2.5. Учреждение, оказывающее услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в Муниципальном бюджетном учреждении "Дом Культуры с. Томское" – Томская область, Томский район, с. Томское, ул. Маяковского, д. 26 и в структурных подразделениях:

- филиал – библиотека с. Томское

2.6. Категории получателей услуг.

Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию. Услуга на территории Итатского сельского поселения может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

2.7. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки.

2.7.1. Устав учреждения, оказывающего услугу.

2.7.2. Приказы, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления муниципальной услуги и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения.

2.7.3. Иные документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка)

2.8. Срок исполнения.

Услуга должна быть оказана в разумный и обоснованный срок с момента обращения.

Регистрация нового пользователя не превышает 30 минут. Перерегистрация пользователя не превышает 5 минут.

Ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 20 минут (исключение - выполнение сложных библиографических справок, требующих длительного поиска).

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда в режиме абонемента производится на срок не более 15 дней, в режиме читального зала - в течение рабочего дня в соответствии с режимом работы библиотеки. Пользователь может продлить срок, если на издание нет спроса со стороны других пользователей, не более двух раз подряд. Для документов повышенного спроса библиотекарь по своему усмотрению может устанавливать меньшие сроки пользования.

2.9. Альтернативные способы получения услуги.

Пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу ограниченных возможностей здоровья (ОВЗ), имеют право получать документы из фонда через нестационарные формы обслуживания.

2.10. Процедура взаимодействия.

Для получения муниципальной услуги гражданам необходимо лично (лицам до 14 лет с родителями (законными представителями)), обратиться в библиотеку в рабочее время. Лицам старше 14 лет, желающим записаться в библиотеку (родителям, законным представителям) лиц до 14 лет, необходимо предъявить (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) свой паспорт гражданина Российской Федерации, заключить договор-согласие на обработку персональных данных. Без предъявления документа пользователю может быть предоставлено право пользования услугами только в режиме читального зала.

2.11. Информирование получателей услуги.

2.11.1. В состав информации о предоставляемой учреждением муниципальной услуге в обязательном порядке включаются:

- характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

- возможность влияния получателей услуги на качество услуги, в т.ч. получение оценки качества услуги со стороны клиента;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;

- условия оказания услуги, правила поведения в учреждении;

- информация об адресе, режиме работы отделов библиотеки, маршрутах проезда к библиотеке.

2.11.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- оформления информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждении;

- размещения информации в сети Интернет: на страницах сайта Администрации Итатское сельского поселения (www: itatkasp.ru);

- оповещения о своей деятельности, о предстоящих культурно-досуговых мероприятиях с использованием местных средств массовой информации, на информационных стендах на территории муниципального образования Итатское сельское поселение».

2.11.3. В учреждении должны быть оформлены информационные уголки, содержащие сведения о режиме работы учреждения, о бесплатных и платных услугах, требования к посетителям, соблюдение которых обеспечивает предоставление качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

2.11.4. При регистрации нового читателя библиотека должна ознакомить его с правилами пользования услугами библиотеки.

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

2.12. Формы документов, используемые при получении услуги.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами библиотеки, является читательский билет. Читательский билет дает право пользования услугами всех библиотек, входящих в систему. Перерегистрация читателей проводится ежегодно.

2.13. Время работы.

Режим работы определяется руководителем учреждения. Предоставление услуги производится: не менее пяти дней в неделю; не менее 4 часов в день без перерыва на обед. Проведение санитарного обслуживания помещения не должно занимать более одного дня в месяц.

2.14. Условия размещения учреждения, его техническое оснащение.

2.14.1. Библиотека размещается в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

2.14.2. Площадь, занимаемая учреждением, должна соответствовать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная и пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее), а также быть пригодной для размещения работников и получателей услуг.

2.14.3. Учреждение может размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении.

2.14.4. В зимнее время подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

2.14.5. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения (абонементы, читальные залы, книгохранилища);

- дополнительные помещения (гардероб, туалетные комнаты, иные помещения).

2.14.6. Помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда.

2.14.7. Учреждение, предоставляющее услугу, должно обеспечить соблюдение общественного порядка в здании, либо наличие кнопки вызова работников охранного предприятия. Условия обслуживания получателей услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей услуги.

2.14.8. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает предоставляющее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

2.14.9. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована:

- предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, столы, стулья и т.д.);

- средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг;

2.14.10. Муниципальная библиотека должна быть оснащена следующими техническими средствами:

- для копирования и тиражирования документов;

- для обработки и защиты документов;

- для организации процесса библиотечного обслуживания;

- теле-, аудио-, видеоаппаратурой, презентационной техникой;

- средствами связи;

- канцелярской и оргтехникой;

- средствами автоматизации библиотечных процессов;

- персональными компьютерами, не менее половины, которых должны быть подключены к сети Интернет.

2.14.11. Специальное оборудование следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование должно быть заменено, отремонтировано или изъято из эксплуатации.

2.14.12. В учреждении должны быть доступны услуги электронной почты (при отправке писем библиотекарем — на платной основе). Интернет-сайт библиотеки должен поддерживаться в актуальном режиме.

2.14.13. Для нужд посетителей (дополнительная платная услуга) в библиотеке установлены и находятся в состоянии, пригодном для эксплуатации, копировально-множительная техника, принтеры, сканеры.

2.15. Конфиденциальность услуги.

Библиотека обязана не допускать использования сведений о читателях, читательских запросах, за исключением тех случаев, когда эти сведения используются для научных целей и организации библиотечного обслуживания.

2.16. Общение с пользователями.

Библиотекари обязаны:

- быть вежливыми и внимательными к пользователям;

- бережно относиться к библиотечному фонду и другому имуществу библиотеки;

- соблюдать тишину, чистоту;

- при выдаче и приеме изданий тщательно просматривать их на предмет обнаружения каких-либо дефектов, при их обнаружении делать соответствующие отметки на листках срока возврата;

- после истечения срока пользования напоминать пользователю о необходимости возврата литературы в библиотеку.

Права пользователей:

- все пользователи имеют право доступа в библиотеки в соответствии со своими потребностями и интересами;

- предоставление муниципальной услуги населению Итатского сельского поселения производится на основе добровольного обращения населения в муниципальную библиотеку бесплатно за счет предоставленной из бюджета Итатского сельского поселения субсидии на возмещение нормативных затрат на оказание муниципальных услуг в рамках муниципального задания. Учреждение, предоставляющее данную муниципальную услугу, может оказывать дополнительные библиотечные и сервисные услуги с взиманием платы. Учреждение самостоятельно определяет перечень дополнительных платных услуг, которые отражают интересы пользователей, ценностные ориентиры и приоритеты, а также условия и возможности предоставления. Стоимость платных услуг определяется учреждением самостоятельно;

- пользователь библиотеки имеет право бесплатно получить в библиотеке информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов по телефонному обращению, через систему печатных и (или) электронных каталогов.

2.17. Основания отказа в оказании услуги.

Услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей);

- лицам, обращающимся за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

Получатели услуги должны:

- соблюдать общепринятые нормы общественного поведения, тишину, отключать сотовые телефоны, уважая права других пользователей и сотрудников библиотеки;

Несоблюдение данных требований является основанием для отказа и ограничений в предоставлении услуги.

2.18. Параметры качества.

2.18.1. Требования к комплектованию библиотечного фонда.

Объем библиотечного фонда ориентируется на среднюю книгообеспеченность одного жителя в Российской Федерации: 5-7 книг на 1 жителя поселения.

Библиотека должна иметь фонд документов, обеспечивающий требования пользователей и отвечающий характеристикам: объем, информативность, обновляемость.

Библиотечный фонд должен быть универсальным по содержанию и включать широкий диапазон документов разных форматов и на различных носителях (для детей – от 30 % до 50 % общего фонда, справочные и библиографические издания – не менее 10 % от общего фонда).

Объем фонда периодических изданий определяется из расчета 10 изданий на 1 тыс. жителей.

Объем пополнения библиотечного фонда должен рассчитываться исходя из количества населения в поселении (минимальная количественная величина – 250 книг на 1 тыс. жителей).

Библиотечный фонд должен ежегодно обновляться.

2.18.2. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация.

Библиотека должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания муниципальной услуги и выполнения муниципального задания в полном объеме.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, обладать опытом, необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей.

Не менее половины от общего числа специалистов должно иметь высшее или среднее специальное образование.

Обязательными требованиями к персоналу учреждения для получения допуска к работе является прохождение предварительного медицинского осмотра перед поступлением на работу, а в дальнейшем - с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности; инструктажей по охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

В учреждении должны быть созданы условия для аттестации и повышения квалификации специалистов с периодичностью, указанной в нормативных актах.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности. К работе в учреждениях не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

2.19. Обжалование некачественной услуги.

Пользователь может обжаловать некачественное оказание услуги следующими способами:

- жалоба сотруднику учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- жалоба руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие - его заместителю);

- жалоба в Администрацию Итатского сельского поселения Главе поселения;

- обращение в суд.

2.19.1. Жалоба сотруднику учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

При некачественном оказании услуги заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений.

2.19.2. Жалоба руководителю муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

При некачественном оказании услуги можно подать заявление руководителю муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в письменной форме. Заявителю выдается расписка в получении заявления.

Руководитель муниципального учреждения, предоставляющего услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

- мотивированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Руководитель муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия настоящему стандарту либо отсутствия факта некачественного оказания услуги. В случае мотивированного отказа муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта некачественного оказания услуги должностное лицо муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, приносит извинения заявителю от лица учреждения в связи с некачественным оказанием услуги, обеспечивает выполнение услуги в соответствии с настоящим стандартом.

2.19.3. Жалоба в Администрацию Итатского сельского поселения Главе поселения;

Подача и рассмотрение жалобы в Администрации Итатского сельского поселения Главе поселения осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.19.4. Предложения и претензии получателей.

Библиотекари должны по требованию посетителей предоставить книгу отзывов и предложений с целью приема мнений посетителей по вопросу улучшения библиотечного обслуживания населения.

3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГИ

3.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления услуги, предусмотренной настоящим Стандартом, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

3.2. Контроль деятельности учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.3. Внутренний контроль (ежемесячные отчеты по выполнению муниципального задания) осуществляют руководитель учреждения, его заместитель.

3.4. Учреждение должно иметь документально оформленную систему контроля деятельности структурных подразделений и сотрудников по оказанию муниципальной услуги на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в области. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявления недостатков.

3.5. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый Администрацией Итатское сельского поселения по объему и качеству муниципального задания, за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту качества, а также органами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, органами Государственного пожарного надзора и другими государственными контролирующими органами.

3.6. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

3.7. Руководитель несет полную ответственность за качество услуги и соответствие услуги настоящему Стандарту, обеспечивает разъяснение и доведение требований Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения.

3.8. В случае поступления обоснованных жалоб от получателей услуги Администрацией Итатское сельского поселения осуществляется контроль в форме выездной проверки. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

3.9. Система индикаторов (характеристик) качества услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Индикаторы качества | Значение индикатора, ед. изм. |
| 1. | Востребованность | - динамика числа зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом (%);  - динамика посещений библиотеки по сравнению с предыдущим годом (%) |
| 2. | Результативность предоставления услуги | - темп роста объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом (%);  - увеличение количества библиографических записей, включенных в электронный каталог библиотек по сравнению с предыдущим годом (%) |
| 3. | Удовлетворенность населения | Отсутствие обоснованных письменных жалоб на качество и доступность предоставления услуги, результаты анкетирования, опросов потребителей (%). |

3.10. Критерии оценки качества услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценки | Интерпретация оценки |
| Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандарта качества. | Услуга соответствует стандарту качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандарта качества. | Услуга в целом соответствует стандарту качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандарта качества. | Услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандарта качества и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений в установленные сроки. | Услуга не соответствует стандартам качества |