



КАРАР

*04 июль 2018*

№ *1869*

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

*04 июль 2018*

**Об утверждении стандартов качества  
муниципальных услуг (работ)  
в сфере культуры и искусства**

В целях повышения уровня качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном районе Мелеузовский район Республики Башкортостан, в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением главы Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан от 26 сентября 2011 года №1954 «О порядке разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)»

**ПОСТАНОВЛЯЮ**

1. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» согласно приложению №1 к настоящему постановлению.
2. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» согласно приложению №2 к настоящему постановлению.
3. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)» согласно приложению №3 к настоящему постановлению.
4. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (удаленно через сеть Интернет)» согласно приложению №4 к настоящему постановлению.
5. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара)» согласно приложению №5 к настоящему постановлению.

6. Утвердить стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация показа концертов и концертных программ» согласно приложению №6 к настоящему постановлению.

7. Утвердить стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» согласно приложению №7 к настоящему постановлению.

8. Утвердить стандарт качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки» согласно приложению №8 к настоящему постановлению.

9. Утвердить стандарт качества выполнения муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» согласно приложению №9 к настоящему постановлению.

10. Признать утратившим силу Постановление главы Администрации муниципального района Мелеузовский район от 30 декабря 2011года № 2662 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг (работ) в сфере культуры и искусства».

11. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации по социальным вопросам Г.А.Шлычкова.

Глава Администрации



Р. Н. Шамсутдинов

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ  
ПРОГРАММ»**

**1. Общие положения**

**1.1 Разработчик Стандарта качества.**

Разработчиком стандарта качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее - Стандарт) является отдел культуры Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее - Отдел культуры).

Контактная информация Отдела культуры:

- адрес: 453850, Республика Башкортостан, г. Мелеуз, ул. Воровского, д.4;
- телефон: 8(34764) 3-26-62
- факс: 8(34764) 3-26-62
- e-mail: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru)

**1.2 Область применения Стандарта**

Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее - муниципальная услуга), оказываемые муниципальными автономными учреждениями дополнительного образования (далее - Учреждение):

- муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №1» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан;
- муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств с. Зирган» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан;

Муниципальная услуга предоставляется в целях содействия эстетическому воспитанию граждан, привлечению наибольшего количества детей к художественному образованию (ч.1 ст.83 Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации»). Дополнительные общеразвивающие программы основываются на принципе вариативности для различных возрастных категорий детей и молодежи, обеспечивают развитие творческих способностей подрастающего поколения, формируют устойчивый интерес к творческой деятельности.

**1.3 Термины, используемые в Стандарте:**

- Муниципальная услуга «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» - услуга в организации дополнительного образования, оказываемая получателям муниципальных услуг муниципальными учреждениями за счет средств муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

- Участники образовательного процесса – обучающиеся и их родители (законные представители), педагогические работники.
- Муниципальное задание – документ, устанавливающий требования к объему, качеству, условиям, порядку и результатам оказания муниципальных услуг.
- Муниципальная услуга – услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием, Учреждением за счет средств бюджета муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым муниципальным правовым актом муниципального района Мелеузовский район.
- Качество предоставления муниципальной услуги – степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг, для потребителей муниципальных услуг.
- Стандарт качества предоставления муниципальной услуги – правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной услуги требования к оказанию муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги.
- Устав образовательного учреждения – зарегистрированный и утверждённый в установленном законом порядке документ, свод положений, правил деятельности Учреждения, определяющих его структуру, устройство, виды деятельности, отношения с другими лицами и государственными органами, права и обязанности.
- Образовательная программа учреждения – нормативно-управленческий документ учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.
- Лицензирование образовательного учреждения - процедура, включающая проведение экспертизы и принятие решения о выдаче (или отказе о выдаче) образовательному учреждению лицензии на право ведения образовательной деятельности в соответствии с поданным заявлением.
- Дополнительное образование – целенаправленный процесс воспитания и обучения посредством реализации дополнительных общеобразовательных программ, оказания дополнительных образовательных услуг и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ в интересах человека, общества, государства. Дополнительное образование детей и взрослых направлено на формирование и развитие творческих способностей детей и взрослых, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном совершенствовании, а также организацию их свободного времени. Дополнительное образование обеспечивает их адаптацию к жизни в обществе, профессиональную ориентацию, а также выявление и поддержку детей, проявивших выдающиеся способности.

#### **1.4 Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:**

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года);
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года №273 «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20 ноября 1989 года;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года №124-ФЗ. «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июня 1999 года №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и нарушений несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 17 июля 1999 года №172-ФЗ «О социальной защите инвалидов Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 08 августа 2013 года № 6787 «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должностей руководителей образовательных организаций»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 февраля 2016 года №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 24 апреля 2015 года №729-р «Об утверждении плана мероприятий на 2015-2020 годы по реализации Концепции развития дополнительного образования детей, утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 04 сентября 2014 года №1726-р»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 года №1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 апреля 2014 года № 276 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность».
- Приказ Минобрнауки России от 11 мая 2016 года №536 «Об утверждении Особенности режима рабочего времени и времени отдыха педагогических и иных работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (Зарегистрировано в Минюсте России 01 июня 2016 года №42388);
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04 июля 2014 года №41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;
- Закон Республики Башкортостан от 01 июля 2013 года №696-з «Об образовании в Республике Башкортостан».

#### **1.5 Основные факторы качества, используемые в Стандарте:**

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

- условия размещения и режим работы Учреждения;
- наличие специального технического оснащения Учреждения ;
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания муниципальной услуги;
- наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания муниципальной услуги;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемой услуги требованиям настоящего Стандарта;
- показатели статистической отчетности;
- выполнение лицензионных требований;
- количественная и качественная оценка кадрового состава;
- учебные достижения в системе дополнительного образования детей;
- наличие рекламаций (жалоб) на качество предоставляемой муниципальной услуги;
- удовлетворённость родителей (законных представителей) условиями, качеством предоставляемой муниципальной услуги.

## **2. Требования к качеству, порядку и условиям оказания муниципальной услуги**

### **2.1 Качество, порядок и условия предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ».**

#### **2.1.1 Сведения об услуге.**

Наименование услуги: Основным видом деятельности учреждения, в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст.75) является: «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

Дополнительные общеразвивающие программы:

- инструментальное исполнительство (фортепиано, баян, аккордеон, гитара, домра, балалайка, курай, флейта, кларнет);
- хоровое пение;
- декоративно-прикладное искусство;
- хореографическое искусство;
- подготовительное отделение.

Получатели муниципальной услуги – физические лица.

Единица измерения услуги – количество учащихся.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- зачисление в муниципальное учреждение дополнительного образования, либо отказ в зачислении;
- удовлетворение потребности личности в приобретении дополнительных знаний;
- развитие творческих способностей под руководством специалистов;
- обеспечение необходимыми условиями для личностного развития ребенка, укрепления здоровья;
- профессиональное самоопределение, адаптация детей к жизни в обществе;
- организация содержательного досуга;

– освоение обучающимися программ дополнительного образования и получение документа об образовании.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальной услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Отдел культуры с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена:

- письменно по почте на адрес: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;
- нарочно по адресу: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;
- в электронной форме на электронный адрес Отдела культуры: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru);
- через многофункциональный центр;
- а так же может быть принята на личном приеме.

В письменной жалобе получателя муниципальной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействие) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Отделе культуры осуществляется по предварительной записи.

Отдел культуры:

– обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

– по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается начальником Отдела культуры.

Ответ на жалобу, поступившую в Отдел культуры, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

– если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недействительные сведения;

– если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается недопустимости злоупотребления правом).

### **2.1.2 Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:**

– Устав;

– лицензия на осуществление образовательной деятельности;

– свидетельства о регистрации права на здания и земельные участки;

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

– свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе;

– образовательная программа;

– приказы, правила, инструкции, положения, методики;

– эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

– стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

– заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательной деятельности;

– прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор, учебный план и другие локальные акты).

### **2.1.3 Условия размещения и режим работы Учреждения.**

Учреждение должно быть размещено в приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

Площадь помещений обеспечивает размещение работников и получателей услуги в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями



(СанПиН), правилами противопожарной безопасности, правилами безопасности труда.

Режим работы Учреждения определяется Уставом.

#### **2.1.4 Техническое оснащение Учреждения.**

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, музыкальными инструментами, звуковой аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

Учреждение должно иметь эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру. В перечень эксплуатационных документов входят:

- технический паспорт Учреждения;
- инвентаризационные описи основных средств;
- сертификаты соответствия на оборудование;
- иные эксплуатационные документы.

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

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляется организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора.

Настройка и ремонт музыкальных инструментов (пианино и роялей) осуществляется штатным специалистом.

В зданиях Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть предусмотрены:

- учебные помещения (классы) для проведения групповых и индивидуальных занятий;
- специализированные помещения (концертный зал, библиотека, костюмерная и другие специализированные помещения);
- санитарно-бытовые помещения (туалеты, складские помещения и пр.).

Здание и помещение Учреждения оборудованы системами хозяйственно-питьевого водоснабжения, канализацией и водостоками.

Основные помещения Учреждения должны иметь естественное освещение.

#### **2.1.5 Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.**

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и нормативами по определению численности персонала, занятого обслуживанием учреждения соответствующего вида.

Каждый специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование и профессиональную подготовку в соответствии с требованиями квалификационных характеристик должностей работников образования «Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», действующего в настоящее время в сфере образования.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет персонал:

- директор, требования к квалификации: высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополнительная профессиональная подготовка в области государственного и муниципального управления или менеджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях не менее 5 лет;
- заместитель директора, требования к квалификации: высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических или руководящих должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополнительная профессиональная подготовка в области государственного и муниципального управления, менеджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях не менее 5 лет;
- преподаватель, требования к квалификации: высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы;
- концертмейстер, требования к квалификации: высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы.

Основными требованиями к персоналу Учреждения для получения допуска к работе с детьми, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны знать и быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

В Учреждении должны быть созданы условия для аттестации специалистов и повышения квалификации работников не реже 1 раза в 5 лет.

К педагогической деятельности в Учреждении не допускаются лица:

- лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
- имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, а также против общественной безопасности;
- имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
- признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;

– имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

#### **2.1.6 Требования к технологии оказания услуги.**

Порядок приёма детей в Учреждение в части, не отрегулированной законодательством Российской Федерации, определяется Уставом.

Прием в Учреждение в целях обучения детей по дополнительным общеразвивающим программам в области искусств осуществляется по заявлению родителей (законных представителей) поступающих установленного образца на имя Директора.

В заявлении о приеме указываются следующие сведения:

- наименование образовательной программы в области искусств, на которую планируется поступление ребенка;
- фамилия, имя и отчество ребенка, дата и место его рождения;
- фамилия, имя и отчество родителей (законных представителей) ребенка;
- сведения о гражданстве ребенка и его родителей (законных представителей);
- адрес фактического проживания ребенка;
- номера телефонов родителей (законных представителей) детей.

При подаче заявления представляются следующие документы:

- копия свидетельства о рождении ребенка;
- медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка, выданное медицинским учреждением, подтверждающее возможность детей осваивать образовательные программы в области хореографического искусства.

На каждого поступающего заводится личное дело, в котором хранятся все сданные документы и материалы результатов отбора. Личные дела поступающих, по усмотрению Учреждения, могут храниться в Автономном учреждении в течение шести месяцев с момента начала приема документов.

Взаимоотношения Учреждения, детей и их родителей (законных представителей) в части прав, обязанностей и ответственности сторон, возникающих в процессе обучения и воспитания, регламентируются и оформляются договором в двух экземплярах с выдачей одного экземпляра договора родителям (законным представителям) ребенка.

Если муниципальная услуга предоставляется на платной основе для зачисления в Учреждение родители (законные представители) предоставляют заявление и заключают договор с Учреждением на предоставление платных образовательных услуг.

При приеме в Учреждение обучающиеся и (или) их родители (законные представители) должны быть ознакомлены с его уставом, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы, локальными актами, правилами поведения в Учреждении и порядком реализации программ по выбранному направлению.

Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- соответствующее заключение учреждения здравоохранения о несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения;
- отсутствие вакантных мест в Учреждении;

– невыполнение родителями (законными представителями) ребенка условий договора на предоставление муниципальной услуги.

Место за потребителем муниципальной услуги в Учреждении сохраняется в следующих случаях:

- на период болезни ребенка или родителей (законных представителей);
- на период санаторно-курортного лечения ребенка;
- на период академического отпуска.

Отчисление обучающихся производится решением педагогического совета:

- по завершении обучения;
- по желанию родителей (законных представителей) и самих обучающихся;
- за совершение противозаконных действий, грубые и неоднократные нарушения Устава Учреждения.

Наполняемость групп, сроки обучения и учебная нагрузка по каждому направлению определены Уставом и учебным планом Учреждения.

Расписание индивидуальных и групповых занятий составляется с учетом создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха детей, возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм, с учетом пожеланий педагогических работников, родителей (законных представителей) и возможностей Учреждения.

Предельная учебная нагрузка обучающихся соответствует санитарно-гигиеническим требованиям и устанавливается учебным планом. Дополнительные общеразвивающие программы разрабатываются и утверждаются образовательной организацией самостоятельно (ч.5 ст.12 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации») с учетом Рекомендаций (ч.21 ст.83 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации»), а также кадрового потенциала и материально-технических условий образовательной организации.

Единицей измерения учебного времени и основной формой организации учебного процесса в Учреждении является урок, продолжительность которого составляет 30-45 минут. Перерывы между занятиями – 5-10 минут.

Учреждение работает по графику шестидневной рабочей недели, с одним выходным днем, в две смены. Учебный год в Учреждении начинается 1 сентября и заканчивается 31 мая, что составляет 34-35 недель. Продолжительность каникул в течение учебного года составляет 30 календарных дней, в летний период – не менее 75 дней.

Содержание образовательного процесса строится на основе:

- рекомендаций по организации образовательной и методической деятельности при реализации дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ;
- рабочих адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом и прошедших внешнюю экспертизу.

### **2.1.7 Информационное сопровождение деятельности Учреждения.**

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых муниципальных услуг (работ) и обеспечить возможность их правильного выбора.

Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы Учреждения;

- права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- сведения о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность Учреждения;
- контактная информация о руководстве учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

Информирование потребителей результатами муниципальной услуги осуществляется:

- через официальный интернет-сайт;
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) Учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) Учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги при личном посещении Учреждения.

На Интернет-сайте Учреждения размещается информация, обеспечивающая открытость и доступность образовательного учреждения, в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

На информационных стендах в здании (помещении) Учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы Учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;
- структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений Учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
- Стандарт предоставления услуги;
- перечень оказываемых Учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- о проводимых выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На вывеске у входа в Учреждение должна размещаться следующая информация:

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

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация:

- о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об Учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- режим работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об Учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

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

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги осуществляется при личном посещении Учреждения. При информировании посредством личного

обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

### **2.1.8 Контроль за деятельностью Учреждения.**

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем и его заместителем и подразделяется на:

- оперативный контроль;
- итоговый контроль (по итогам каждого триместра);
- тематический контроль (подготовка к работе в летний период, подготовка к учебному году, к крупным мероприятиям и пр.).

Отдел культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений культуры в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- анализа основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в Отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют Роспотребнадзор, органы ГПН и другие государственные контролирующие органы.

### **2.1.9 Ответственность за качество оказания услуги.**

Руководитель Учреждения несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить доведение и разъяснение настоящего Стандарта качества муниципальной услуги до всех работников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность за контроль качества в должностных инструкциях конкретных работников, либо приказом по учреждению;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

Учреждение обязано исполнять:

- лицензионные требования;
- обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта.

Решением Администрации муниципального района Мелеузовский район Учреждение может быть реорганизовано.

### **2.1.10 Учет мнения потребителей**

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей муниципальной услуги:

- Мнения потребителей муниципальной услуги об уровне качества и

доступности муниципальной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

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

#### **2.1.11 Критерии оценки качества услуги:**

- Полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления.
- Результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан, опросов населения.

Качественное предоставление услуги в сфере дополнительного образования характеризуют:

- доступность, безопасность и эффективность образования;
- создание условий для развития личности обучающихся и самореализации творческих способностей;
- отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере дополнительного образования;
- оптимальность использования ресурсов учреждения;
- удовлетворенность обучающихся и их родителей (законных представителей) педагогическим обслуживанием;

Организация обеспечения качества муниципальной услуги достигается посредством контроля в соответствии с планом работы Отдела культуры и по мере необходимости (в случае поступлений обоснованных жалоб потребителей, требований контрольных, надзирающих и правоохранительных органов).

Сведения об объемах и качестве оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) Отделом культуры собираются ежеквартально.

#### **2.1.12 Система индикаторов качества услуги.**

№	Индикаторы качества муниципальной услуги	Единицы измерения
1.	Количество обучающихся, принявших участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, художественных выставках различного уровня	человек
2.	Количество лауреатов, дипломантов конкурса, фестивалей, смотров, художественных выставок различного уровня	человек
3.	Количество обучающихся, продолживших обучение по программам среднего и высшего профессионального образования в области культуры и искусства	человек
4.	Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги	процент



Количество обучающихся, принявших участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, художественных выставках различного уровня на основании учетных документов Учреждения.

Количество лауреатов, дипломантов конкурса, фестивалей, смотров, художественных выставок различного уровня на основании учетных документов Учреждения.

Количество обучающихся, продолживших обучение по программам среднего и высшего профессионального образования в области культуры и искусства на основании учетных документов Учреждения.

Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги:

$Дд = Д / Добщ * 100$ , где:

Д-количество удовлетворенных родителей,

Добщ- общее количество родителей.

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ  
ПРОГРАММ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВ»**

**1. Общие положения.**

**1.1 Разработчик Стандарта качества.**

Разработчиком стандарта качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (далее - Стандарт) является отдел культуры Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее – Отдел культуры).

Контактная информация Отдела культуры:

- адрес: 453850, Республика Башкортостан, г. Мелеуз, ул. Воровского, д.4;
- телефон: 8(34764) 3-26-62
- факс: 8(34764) 3-26-62
- e-mail: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru)

**1.2 Область применения Стандарта**

- Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (далее - муниципальная услуга), оказываемые муниципальными автономными учреждениями дополнительного образования (далее - Учреждение):
- муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №1» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан;
- муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств с. Зирган» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан;

Муниципальная услуга предоставляется в целях обеспечения необходимых условий для личностного развития, укрепления здоровья и профессионального самоопределения, формирования общей культуры и организации содержательного досуга детей.

**1.3 Термины, используемые в Стандарте:**

- Муниципальная услуга «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» – услуга в организации дополнительного образования, оказываемая получателям муниципальных услуг муниципальными учреждениями за счет средств муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан;
- Участники образовательного процесса – обучающиеся и их родители (законные представители), педагогические работники;
- Муниципальное задание – документ, устанавливающий требования к объему, качеству, условиям, порядку и результатам оказания муниципальных услуг.

- Муниципальная услуга – услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием, Учреждением за счет средств бюджета муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым муниципальным правовым актом муниципального района Мелеузовский район.
- Качество предоставления муниципальной услуги – степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг, для потребителей муниципальных услуг.
- Стандарт качества предоставления муниципальной услуги – правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной услуги требования к оказанию муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги.
- Устав образовательного учреждения – зарегистрированный и утверждённый в установленном законом порядке документ, свод положений, правил деятельности Учреждения, определяющих его структуру, устройство, виды деятельности, отношения с другими лицами и государственными органами, права и обязанности.
- Образовательная программа учреждения – нормативно-управленческий документ учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.
- Лицензирование образовательного учреждения – процедура, включающая проведение экспертизы и принятие решения о выдаче (или отказе о выдаче) образовательному учреждению лицензии на право ведения образовательной деятельности в соответствии с поданным заявлением.
- Дополнительное образование – целенаправленный процесс воспитания и обучения посредством реализации дополнительных общеобразовательных программ, оказания дополнительных образовательных услуг и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ в интересах человека, общества, государства. Дополнительное образование детей и взрослых направлено на формирование и развитие творческих способностей детей и взрослых, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном совершенствовании, а также организацию их свободного времени. Дополнительное образование обеспечивает их адаптацию к жизни в обществе, профессиональную ориентацию, а также выявление и поддержку детей, проявивших выдающиеся способности.

#### **1.4 Нормативно - правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:**

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года);
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года №273 «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20 ноября 1989 года;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года №124-ФЗ. «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июня 1999 года №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и нарушений несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 17 июля 1999 года №172-ФЗ «О социальной защите инвалидов Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 08 августа 2013 года № 6787 «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должностей руководителей образовательных организаций»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 февраля 2016 года №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 24 апреля 2015 года №729-р «Об утверждении плана мероприятий на 2015-2020 годы по реализации Концепции развития дополнительного образования детей, утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 04 сентября 2014 года №1726-р»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 года №1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 апреля 2014 года № 276 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность».
- Приказ Минобрнауки России от 11 мая 2016 года №536 «Об утверждении Особенности режима рабочего времени и времени отдыха педагогических и иных работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (Зарегистрировано в Минюсте России 01 июня 2016 года №42388);
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04 июля 2014 года №41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;
- Закон Республики Башкортостан от 01 июля 2013 года №696-з «Об образовании в Республике Башкортостан».

**1.5 Основными факторами, определяющими качество, предоставления муниципальной услуги в учреждении являются:**

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- условия размещения и режим работы Учреждения;
- наличие специального технического оснащения Учреждения ;

- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания муниципальной услуги;
- наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания муниципальной услуги;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемой услуги требованиям настоящего Стандарта;
- показатели статистической отчетности;
- выполнение лицензионных требований;
- количественная и качественная оценка кадрового состава;
- учебные достижения в системе дополнительного образования детей;
- наличие рекламаций (жалоб) на качество предоставляемой услуги;
- удовлетворённость родителей (законных представителей) условиями, качеством предоставляемой услуги.

## **2. Требования к качеству, порядку и условиям оказания муниципальной услуги**

### **2.1 1 Качество, порядок и условия предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ»**

#### **2.1.1 Сведения об услуге.**

Наименование услуги: Основным видом деятельности учреждения, в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст.75) является: реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ.

Дополнительные общеобразовательные предпрофессиональные программы реализуются для детей.

Дополнительные общеобразовательные предпрофессиональные программы:

- живопись;
- хоровое пение;
- народные инструменты;
- духовые и ударные инструменты;
- струнные инструменты;
- декоративно-прикладное искусство;
- хореографическое искусство.

Получатели муниципальной услуги - физические лица

Единица измерения услуги – количество учащихся.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- зачисление в муниципальное учреждение дополнительного образования, либо отказ в зачислении;
- удовлетворение потребности личности в приобретении дополнительных знаний;
- развитие творческих способностей под руководством специалистов;
- обеспечение необходимыми условиями для личностного развития ребенка, укрепления здоровья;
- профессиональное самоопределение, адаптация детей к жизни в обществе;

- организация содержательного досуга;
- освоение обучающимися программ дополнительного образования и получение документа об образовании.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Отдел культуры с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена:

- письменно по почте на адрес: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;
- нарочно по адресу: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;
- в электронной форме на электронный адрес Отдела культуры: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru);
- через многофункциональный центр;
- а так же может быть принята на личном приеме.

В письменной жалобе получателя муниципальной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействие) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Отделе культуры осуществляется по предварительной записи.

Отдел культуры:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается начальником Отдела культуры.

- Ответ на жалобу, поступившую в Отдел культуры, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недействительные сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается недопустимости злоупотребления правом).

### **2.1.2 Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:**

- Устав;
- лицензия на осуществление образовательной деятельности;
- свидетельства о регистрации права на здания и земельные участки;
- свидетельство о внесении записи в единый государственный реестр юридических лиц;
- свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе;
- образовательная программа;
- приказы, правила, инструкции, положения, методики;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
- стандарт качества предоставления муниципальной услуги;
- заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательной деятельности;
- прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор, учебный план и другие локальные акты).

### **2.1.3 Условия размещения и режим работы:**

Учреждение должно быть размещено в приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

Площадь помещений обеспечивает размещение работников и получателей услуги в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН), правилами противопожарной безопасности, правилами безопасности труда.

Режим работы Учреждения определяется Уставом.

#### **2.1.4 Техническое оснащение Учреждения.**

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, музыкальными инструментами, звуковой аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

Учреждение должно иметь эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру. В перечень эксплуатационных документов входят:

- технический паспорт Учреждения;
- инвентаризационные описи основных средств;
- сертификаты соответствия на оборудование;
- иные эксплуатационные документы.

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

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляется организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора.

Настройка и ремонт музыкальных инструментов (пианино и роялей) осуществляется штатным специалистом.

В зданиях Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть предусмотрены:

- учебные помещения (классы) для проведения групповых и индивидуальных занятий;
- специализированные помещения (концертный зал, библиотека, костюмерная и другие специализированные помещения);
- санитарно-бытовые помещения (туалеты, складские помещения и пр.).

Здание и помещение Учреждения оборудованы системами хозяйственно-питьевого водоснабжения, канализацией и водостоками.

Основные помещения Учреждения должны иметь естественное освещение.

#### **2.1.5 Укомплектованность Учреждения кадрами, их квалификация.**

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и нормативами по определению численности персонала, занятого обслуживанием учреждения соответствующего вида.

Каждый специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование и профессиональную подготовку в соответствии с требованиями квалификационных характеристик должностей работников образования



«Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», действующего в настоящее время в сфере образования.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет персонал:

– директор, требования к квалификации: высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополнительная профессиональная подготовка в области государственного и муниципального управления или менеджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях не менее 5 лет;

– заместитель директора, требования к квалификации: высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических или руководящих должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополнительная профессиональная подготовка в области государственного и муниципального управления, менеджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях не менее 5 лет;

– преподаватель, требования к квалификации: высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы;

– концертмейстер, требования к квалификации: высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы.

– Основными требованиями к персоналу Учреждения для получения допуска к работе с детьми, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны знать и быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

В Учреждении должны быть созданы условия для аттестации специалистов и повышения квалификации работников не реже 1 раза в 5 лет.

К педагогической деятельности в Учреждении не допускаются лица:

– лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;

– имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, а также против общественной безопасности;

– имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;

- признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
- имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

#### **2.1.6 Требования к технологии оказания услуги.**

Порядок приёма детей в Учреждение в части, не отрегулированной законодательством Российской Федерации, определяется Уставом.

Прием в Автономное учреждение в целях обучения детей по дополнительным общеобразовательным предпрофессиональным программам осуществляется по заявлению родителей (законных представителей) поступающих установленного образца на имя Директора.

В заявлении о приеме указываются следующие сведения:

- наименование образовательной программы в области искусств, на которую планируется поступление ребенка;
- фамилия, имя и отчество ребенка, дата и место его рождения;
- фамилия, имя и отчество родителей (законных представителей) ребенка;
- сведения о гражданстве ребенка и его родителей (законных представителей);
- адрес фактического проживания ребенка;
- номера телефонов родителей (законных представителей) детей.

Подписью родителей (законных представителей) детей также фиксируется согласие на процедуру отбора для лиц, поступающих в целях обучения по дополнительной общеобразовательной предпрофессиональной программе.

При подаче заявления представляются следующие документы:

- копия свидетельства о рождении ребенка;
- медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка, выданное медицинским учреждением, подтверждающее возможность детей осваивать образовательные программы в области хореографического искусства.

На каждого поступающего заводится личное дело, в котором хранятся все сданные документы и материалы результатов отбора. Личные дела поступающих, по усмотрению Учреждения, могут храниться в Автономном учреждении в течение шести месяцев с момента начала приема документов. Взаимоотношения Учреждения, детей и их родителей (законных представителей) в части прав, обязанностей и ответственности сторон, возникающих в процессе обучения и воспитания, регламентируются и оформляются договором в двух экземплярах с выдачей одного экземпляра договора родителям (законным представителям) ребенка.

Если муниципальная услуга предоставляется на платной основе для зачисления в Учреждение родители (законные представители) предоставляют заявление и заключают договор с Учреждением на предоставление платных образовательных услуг.

При приеме в Учреждение обучающиеся и (или) их родители (законные представители) должны быть ознакомлены с его уставом, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы, локальными актами, правилами поведения в Учреждении и порядком реализации программ по выбранному направлению.

Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ  
ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ (В  
СТАЦИОНАРНЫХ УСЛОВИЯХ)»**

**Общие положения**

**1.1 Разработчик Стандарта качества.**

Разработчиком Стандарта качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)» (далее - Стандарт) является отдел культуры Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее - Отдел культуры).

Контактная информация Отдела культуры:

- адрес: 453850, Республика Башкортостан, г. Мелеуз, ул. Воровского, д. 4;
- телефон: 8(34764) 3-26-62
- факс: 8(34764) 3-26-62
- e-mail: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru)

**1.2 Область применения Стандарта.**

Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)» (далее - муниципальная услуга), оказываемую муниципальным автономным учреждением культуры «Мелеузовская централизованная библиотечная система» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее Учреждение), финансируемую за счет средств бюджета, и устанавливает требования к оказанию услуги, включая количественные и качественные ее характеристики.

**1.3 Термины, используемые в Стандарте:**

- Библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.
- Библиотечная услуга - общественно-полезное действие, обеспечивающее доступ к документам и информации, в том числе электронным библиотечно-информационным ресурсам — сетевым и находящимся в цифровом виде. Различают культурно-просветительские, образовательные, библиографические, документные и другие библиотечные услуги.
- Информация - сведения, воспринимаемые человеком и (или) специальными устройствами как отражение фактов материального или духовного мира в процессе коммуникации.

- соответствующее заключение учреждения здравоохранения о несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения;
- отсутствие вакантных мест в Учреждении;
- невыполнение родителями (законными представителями) ребенка условий договора на предоставление муниципальной услуги.

Место за потребителем муниципальной услуги в Учреждении сохраняется в следующих случаях:

- на период болезни ребенка или родителей (законных представителей);
- на период санаторно-курортного лечения ребенка;
- на период академического отпуска.

Отчисление обучающихся производится решением педагогического совета:

- по завершении обучения;
- по желанию родителей (законных представителей) и самих обучающихся;
- за совершение противозаконных действий, грубые и неоднократные нарушения Устава Учреждения.

Наполняемость групп, сроки обучения и учебная нагрузка по каждому направлению определены Уставом и учебным планом Учреждения.

Расписание индивидуальных и групповых занятий составляется с учетом создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха детей, возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм, с учетом пожеланий педагогических работников, родителей (законных представителей) и возможностей Учреждения.

Предельная учебная нагрузка обучающихся соответствует санитарно-гигиеническим требованиям и устанавливается учебным планом, утверждаемым ежегодно Учредителем Учреждения, в зависимости от образовательной программы и года обучения.

Единицей измерения учебного времени и основной формой организации учебного процесса в Учреждении является урок, продолжительность которого составляет 30-45 минут. Перерывы между занятиями – 5-10 минут.

Учреждение работает по графику шестидневной рабочей недели, с одним выходным днем, в две смены. Учебный год в Учреждении начинается 1 сентября и заканчивается 31 мая, что составляет 34-35 недель. Продолжительность каникул в течение учебного года составляет 30 календарных дней, в летний период – не менее 75 дней.

Содержание образовательного процесса строится на основе:

- федеральных государственных требований к дополнительным общеобразовательным предпрофессиональным программам;

Текущий контроль знаний, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся согласно локального акта, принятого органом самоуправления образовательной организации и утвержденного руководителем.

Обучающимся успешно прошедшим итоговую аттестацию, вручается свидетельство об окончании ДШИ.

### **2.1.7 Информационное сопровождение деятельности Учреждения.**

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых муниципальных услуг (работ) и обеспечить возможность их правильного выбора.

Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы Учреждения;
- права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- сведения о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность Учреждения;
- контактная информация о руководстве учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

Информирование потребителей результатами муниципальной услуги осуществляется:

- через официальный интернет-сайт Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан;
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) Учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) Учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги при личном посещении Учреждения.

На Интернет-сайте Учреждения размещается информация, обеспечивающая открытость и доступность образовательного учреждения, в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

На информационных стендах в здании (помещении) Учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы Учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;
- структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений Учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);

- Стандарт предоставления услуги;
- перечень оказываемых Учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На вывеске у входа в Учреждение должна размещаться следующая информация:

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

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация:

- о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об Учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- режим работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об Учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

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

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги осуществляется при личном посещении Учреждения. При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

#### **2.1.8 Контроль за деятельностью Учреждения.**

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем и его заместителем и подразделяется на:

- оперативный контроль;
- итоговый контроль (по итогам каждого триместра);
- тематический контроль (подготовка к работе в летний период, подготовка к учебному году, к крупным мероприятиям и пр.).

Отдел культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений культуры в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- анализа основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в Отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют Роспотребнадзор, органы ГПН и другие государственные контролирующие органы.

#### **2.1.9 Ответственность за качество оказания услуги.**

Руководитель Учреждения несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить доведение и разъяснение настоящего Стандарта качества муниципальной услуги до всех работников учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность за контроль качества в должностных инструкциях конкретных работников, либо приказом по учреждению;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

Учреждение обязано исполнять:

- лицензионные требования;
- обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта.

Решением Администрации муниципального района Мелеузовский район Учреждение может быть реорганизовано.

#### **2.1.10 Учет мнения потребителей**

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей муниципальной услуги:

- Мнения потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:
- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги;

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

#### **2.1.11 Критерии оценки качества услуги:**

- Полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления.
- Результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан о опросах населения.

Качественное предоставление услуги в сфере дополнительного образования характеризуют:

- доступность, безопасность и эффективность образования;
- создание условий для развития личности обучающихся и самореализации творческих способностей;
- отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере дополнительного образования;
- оптимальность использования ресурсов учреждения;
- удовлетворенность обучающихся и их родителей (законных представителей) педагогическим обслуживанием;

Организация обеспечения качества муниципальной услуги достигается посредством контроля в соответствии с планом работы отдела культуры администрации муниципального района Мелеузовский район и по мере необходимости (в случае поступлений обоснованных жалоб потребителей, требований контрольных, надзирающих и правоохранительных органов).

Сведения об объемах и качестве оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) Отделом культуры собираются ежеквартально.

#### **2.1.12 Система индикаторов качества услуги.**

№	Индикаторы качества муниципальной услуги	Единицы измерения
1.	Количество обучающихся, принявших участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, художественных выставках различного уровня	человек
2.	Количество лауреатов, дипломантов конкурса, фестивалей, смотров, художественных выставок различного уровня	человек
3.	Количество обучающихся, продолживших обучение по программам среднего и высшего профессионального образования в области культуры и искусства	человек



4.	Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги	процент
----	--	---------

Количество обучающихся, принявших участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, художественных выставках различного уровня на основании учетных документов Учреждения.

Количество лауреатов, дипломантов конкурса, фестивалей, смотров, художественных выставок различного уровня на основании учетных документов Учреждения.

Количество обучающихся, продолживших обучение по программам среднего и высшего профессионального образования в области культуры и искусства на основании учетных документов Учреждения.

Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги:

$Дд = Д / Добщ * 100$ , где:

Д-количество удовлетворенных родителей,

Добщ- общее количество родителей.

- Культурно-просветительская деятельность библиотеки - деятельность, направленная на повышение уровня образования, культуры пользователя услуг библиотеки, его интеллектуальное, духовное развитие и социализацию.
- Национальная электронная библиотека - публичная электронная библиотека страны, осуществляющая функции интегратора электронного библиотечного ресурса, координирующая оцифровку библиотечных фондов, а также предоставляющая к ним доступ.
- Общедоступная библиотека - библиотека, предоставляющая возможность пользования ее фондом и услугами физическим и юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности без каких-либо ограничений.
- Пользователь услуг библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.
- Работа в библиотеке (в рамках государственного и/или муниципального задания) - разновидность библиотечно-информационной и культурно-просветительской деятельности библиотеки, направленная на развитие общества в целом. К работам в библиотеке относятся культурно-просветительские мероприятия и мероприятия, направленные на повышение информационной культуры пользователей, обучение библиотекарями пользователей навыкам электронного библиотечно-информационного самообслуживания, в том числе для использования сетевых (локальных и удаленных) ресурсов библиотеки.
- Удаленный пользователь - пользователь услугами библиотеки, получающий их при помощи информационно-коммуникационных технологий и других каналов коммуникации.

#### **1.4 Нормативно - правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:**

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993);
- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30 ноября 1994 года №51-ФЗ;
- «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31 июля 1998 года №45-ФЗ;
- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18 декабря 2006 года №230-ФЗ;
- Федеральный закон от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25 июля 2002 года №114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2010 года №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03 февраля 1997 №6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Распоряжение Правительства Республики Башкортостан от 29 декабря 2007 года №1551-р, утвердившее «Базовые нормативы ресурсного обеспечения деятельности муниципальных библиотек Республики Башкортостан»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 года №31063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2008 года №32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Приказ Минкультуры России от 30 декабря 2014 года №2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 года №1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки от 31 октября 2014 года: Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти;
- Закон Республики Башкортостан от 08 мая 1996 года №32-з «О библиотечном деле».

### **1.5 Основные факторы, используемые в Стандарте:**

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- условия размещения и режим работы Учреждения;
- наличие специального технического оснащения Учреждения ;
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги;
- наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества предоставляемой услуги требованиям Стандарта.

## **2. Требования к качеству, порядку и условиям оказания муниципальной услуги**

### **2.1 Качество, порядок и условия оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)».**

#### **2.1.1 Сведения об услуге.**

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)» оказывается в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры и предусматривает следующие направления деятельности:

##### **1. Библиотечное обслуживание:**

- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов в соответствии с установленными правилами, в том числе через внестационарные формы обслуживания и электронные информационные сети;
- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок конкурсов, фестивалей, акций, конференций и др.);

##### **2. Справочно-библиографическое и информационное обслуживание:**

- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление справок и другой информации, в том числе по телефону, в удаленном доступе, через сайт библиотеки;
- организация и проведение информационно-просветительских мероприятий: тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги.

##### **Формы оказания услуги:**

- в стационарных условиях.

Получатели муниципальной услуги - население муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, религиозных и политических убеждений, социального положения, места жительства и места регистрации, иногородние и иностранные граждане, имеющие право пребывания на территории Российской Федерации.

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

Библиотека может оказывать дополнительные библиотечные, библиографические, информационные услуги с взиманием платы. Перечень таких услуг и их стоимость утверждается администрацией. Информация о ценообразовании на каждую платную услугу должна быть доступна потребителям. При предоставлении платных услуг учреждение вправе устанавливать льготы для отдельных категорий граждан.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальной услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Отдел культуры с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена:

- письменно по почте на адрес: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;
- нарочно по адресу: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;
- в электронной форме на электронный адрес Отдела культуры: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru);
- через многофункциональный центр;
- а так же может быть принята на личном приеме.

В письменной жалобе получателя муниципальной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействие) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Отделе культуры осуществляется по предварительной записи.

Отдел культуры:

– обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

– по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается начальником Отдела культуры.

Ответ на жалобу, поступившую в Отдел культуры, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

– если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недействительные сведения;

– если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается недопустимости злоупотребления правом).

### **2.1.2 Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:**

– Устав;

– свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

– свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;

– правила пользования библиотекой;

– коллективный договор;

– правила внутреннего трудового распорядка;

– штатное расписание;

– должностные инструкции;

– положение об аттестации сотрудников;

– положения об отделах, структурных подразделениях учреждения;

– порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки;

– инструкции по охране труда и технике безопасности;

– инструкцию по пожарной безопасности;

– прочие документы, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

### **2.1.3 Условия размещения и режим работы.**

#### **2.1.3.1 Условия размещения Учреждения.**

Наличие общедоступной библиотеки в каждом поселении территории (муниципального образования) является обязательным.

Каждая общедоступная библиотека размещается с учетом ее максимальной доступности (по времени не более 15–20 мин., за которое местный житель может добраться до библиотеки).

Доступность библиотеки для всех местных жителей обеспечивается также ее удобным местоположением: в наиболее часто посещаемых культурных, торговых, деловых центрах, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений.

Общедоступная библиотека может размещаться в отдельно стоящем здании, в здании кластерного типа под одной крышей с другими учреждениями и организациями, а также в специальной пристройке к другому зданию (жилому или общественному).

При размещении в одном здании с образовательным учреждением (школой, колледжем, др.) библиотека должна иметь автономный вход-выход для свободного доступа посетителей и обеспечения сохранности фондов; при размещении в социально-культурном комплексе должны предусматриваться специальные помещения, обеспечивающие функциональную специфику библиотеки, сохранность ее фондов и комфортную обстановку для ее пользователей.

Общедоступная библиотека должна быть также доступна той части местных жителей, которые находятся в зоне риска социального исключения, прежде всего, маломобильные группы: инвалиды с поражениями опорно-двигательного аппарата, инвалиды с недостатками зрения и слуха, лица преклонного возраста, а также люди с детскими колясками, беременные женщины и т.п.

Для инвалидов-колясочников вход в библиотеку должен быть оборудован пандусами при входе-выходе, при уровневых переходах; проёмы дверей должны соответствовать строительным ГОСТам для свободного проезда коляски в помещения библиотеки, а также к фондам библиотеки. Библиотека должна быть оборудована специальными держателями, ограждениями, лифтами, специальными креслами для работы, иметь санитарные зоны для инвалидов.

Размеры площадей библиотечных помещений определяются с учетом их функционального назначения на основе принятых нормативов. Размеры площадей для обслуживания пользователей определяются в соответствии с нормативами:

- площадь для размещения фонда абонементов из расчета не менее 5 кв. м на 1000 томов;
- площадь для размещения фонда читального зала из расчета 10 кв. м на 1000 томов;
- площадь для размещения специализированных отделов из расчета 5 кв. м на 1000 единиц хранения;
- площадь для размещения справочно-информационного аппарата (каталоги) из расчета не менее 3,5 кв. м на 1 каталожный шкаф;
- площадь для кафедр приема и выдачи литературы из расчета 4,5 кв. м на 1 кафедру;
- площадь для размещения автоматизированных рабочих мест из расчета не менее 6,0 кв. м на 1 пользователя;
- число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв. м на одно место; около 10% посадочных мест для пользователей должны находиться в зоне отдыха;

- для размещения выставок, площадь одного из основных подразделений библиотеки (абонемент, читальный зал) требует увеличения до 10%;
- для проведения культурно-массовых мероприятий необходимо иметь отдельное помещение не менее 25 кв. м;
- площадь вестибюля из расчета 0,2 кв. м на 1 посетителя;
- площадь гардероба из расчета 0,08 кв. м на 1 крючок консольной вешалки.

Размеры помещений для обслуживания лиц с ограниченными возможностями жизнедеятельности требуют увеличения площади из расчета 2,7–3,0 кв. м на 1 пользователя специализированного отдела.

Размеры площадей для хранения фондов библиотеки определяются в соответствии с нормативами:

- для книг и журналов не менее 2,5 кв. м на 1000 томов;
- для газетных подшивок не менее 14 кв. м на 1000 подшивок;
- для аудиовизуальных документов не менее 3 кв. м на 1000 экземпляров.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но занимаемая ими площадь должна быть в соотношении не менее 20% площади читательской зоны.

Размеры площадей основных производственных участков определяются в соответствии с их назначением и на основании установленных нормативов. Например:

- площадь 1 рабочего места для персонала, занятого в процессах комплектования и обработки фондов – 9–12 кв. м;
- для персонала научно-методической службы – 9 кв. м;
- для административного персонала – 5–6 кв. м, в том числе для директора, заместителя директора – от 15 до 40 кв. м.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь между собой и с подразделениями обслуживания пользователей.

Библиотека должна быть обеспечена средствами противопожарной и охранной безопасности: 1 огнетушитель на 50 кв. м пола, но не менее 1-го на каждое помещение, сигнализация.

Комфортное пребывание в библиотеке и пользование её услугами достигается с помощью различных компонентов, таких как:

- наличие ориентировочной информации для свободного передвижения пользователей;
- доступность различных видов и типов документов, средств информации и телекоммуникации;
- функциональное оборудование, простое и удобное в эксплуатации;
- дизайн, создающий комфорт и располагающий к работе, общению и отдыху;
- профессиональная этика персонала, соблюдение прав пользователей.

Дети нуждаются в библиотечном пространстве, которое они могут воспринимать как своё детское. Детская территория публичной библиотеки должна быть легко узнаваемым, дружелюбным, привлекательным и удобным местом для детей, отличающимся своей функциональностью и необычностью: специальная мебель, цветовое и декоративное оформление и др.

### **2.1.3.2 Требования к режиму работы Учреждения.**

Режим работы Учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается Учреждением по согласованию с



Администрацией.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа обслуживания читателей на абонементе, читального зала и гардероба для посетителей.

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

График работы объектов сети внеэстабионарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

#### **2.1.4 Техническое оснащение Учреждения.**

Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающим надлежащее качество, периодичность и сроки оказания услуг. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединения их в локальную вычислительную сеть, приобретение лицензионного программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеке должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.

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

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

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

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

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

Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

### **2.1.5 Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.**

Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

Нормативная потребность в штатных работниках может определяться и исходя из количества населения:

- в городах с числом жителей до 50 000 – из расчета 1 работник на 2000 жителей;
- в городах с числом жителей от 50 000 и более – из расчета 1 работник на 2500 жителей; 1 работник на 1000 жителей в возрасте до 14 лет;
- в сельской местности – из расчета 1 работник на 500 - 1000 жителей;
- а также – 1 работник на 500 жителей в возрасте до 14 лет. (Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодной сессией, 22 мая 2008 г.))

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

Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники руководствуются кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями предоставления муниципальных услуг.

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

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для оказания ими услуг.

### **2.1.6 Требования к технологии оказания услуги.**

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

Предоставление во временное пользование документов из фондов посетителям библиотеки осуществляется:

– через стационарные формы обслуживания, путем: выдачи документа для работы в читальном зале; путем выдачи документа по библиотечному абонементу для использования вне стен библиотеки.

Для получения муниципальной услуги требуется прохождение процедуры записи с оформлением читательского формуляра и регистрационной карточки (для физических лиц).

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

Порядок записи определяется Правилами пользования библиотекой с учетом требований настоящей главы. Запись в библиотеки МАУК «Мелеузовская ЦБС» осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий). Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении регистрационной карточки-поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

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

Запись одного пользователя должна осуществляться в срок не более 10 минут.

Выдача документов из фондов библиотеки производится на основании читательского требования (письменного или устного). Письменные требования заполняются пользователем самостоятельно. Для оформления требований получатели муниципальной услуги используют систему каталогов библиотеки. Для получения документов, находящихся в открытом доступе, в том числе с выставок, требования получателями не заполняются.

При предоставлении документов через читальный зал - время ожидания выдачи одного документа не более 10 минут. Выдача одного документов из книгохранилища осуществляется в течение 10 - 20 минут. Выдача одного документа в абонементе до 7 минут.

Количество выдаваемых документов и срок пользования определяются библиотекой и фиксируются в Правилах пользования библиотекой. При получении документов получатель муниципальной услуги обязан расписаться в читательском формуляре за каждый полученный документ. Получатель

муниципальной услуги обязан вернуть документы в установленный правилами пользования библиотекой срок. При возврате документов в библиотеку роспись получателя муниципальной услуги в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

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

Предоставление документов или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек сопровождается следующими действиями библиотекаря: после регистрации пользователя библиотекарь заполняет бланк заказа, осуществляет библиографическую доработку заказа, проверяет наличие документа в других библиотеках, получает документ (почта, электронная почта), извещает пользователя, производит выдачу документа.

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

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

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

Библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу, поисковым информационным системам в сети Интернет); письменной (при обращении в «Виртуальную справочную службу» через веб-сайт библиотеки). Ответ на библиографический запрос, поступивший в «Виртуальную справочную службу», может быть предоставлен в форме ссылок на удаленные информационные ресурсы.

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

Действия по справочному и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные Приказом Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

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

- предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц, шифр хранения);
- предоставление информации о составе библиотечных фондов посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, книжных выставок; создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам и др.);
- предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации;
- доступ посетителей библиотеки к информационно-просветительским и культурно-просветительским массовым мероприятиям.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой.
- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;
- запрос гражданина противоречит нормам авторского права;
- запрашиваемый потребителем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.
- Отказ в предоставлении доступа граждан к гмуниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

Основаниями для приостановления предоставления услуги являются:

- нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);
- причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);
- утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);
- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения

### **2.1.7 Информационное сопровождение деятельности Учреждения.**

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых муниципальных услуг и обеспечить возможность их правильного выбора.

Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;
- правила посещения библиотеки, права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг (работ) с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- сведения о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- контактная информация о руководстве Учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

Информирование потребителей результатами муниципальной услуги осуществляется:

- через официальный интернет-сайт;
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) Учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) Учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

– по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

– посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении библиотеки. На Интернет-сайте Учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;
- режим работы Учреждения (изменения в режиме работы Учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;
- структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений Учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
- Стандарт предоставления услуги (выполнения работы);
- перечень оказываемых Учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости);

– о проводимых выставках, мероприятиях;

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

– досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На информационных стендах в здании (помещении) Учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы Учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;

- структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений Учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
- Стандарт предоставления услуги (выполнения работы);
- перечень оказываемых Учреждением услуг в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На вывеске у входа в Учреждение должна размещаться следующая информация:

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

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация:

- о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об Учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- режим работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об Учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

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

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

время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги осуществляется при личном посещении библиотеки. При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

#### **2.1.8 Контроль за деятельностью Учреждения.**

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- плановый контроль: тематический (контроль по направлениям деятельности, включая контроль культурно-массовых мероприятий);
- комплексный (проверка деятельности отдельных структурных подразделений Учреждения и т.д.).

Отдел культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения качества предоставления муниципальной услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в Отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

#### **2.1.9 Ответственность за качество оказания услуги.**

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;
- 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.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения, оказывающим муниципальную услугу, устанавливаются руководителем Учреждения в соответствии с внутренними документами Учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

#### **2.1.10 Учет мнения потребителей**

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей муниципальной услуги:

– мнения потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

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

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

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

#### **2.1.11 Критерии оценки качества муниципальной услуги.**

Показатели содержания муниципальной услуги:

– выдача документов из фондов библиотек в стационарной библиотеке.

Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

– количество зарегистрированных пользователей;

– количество зарегистрированных пользователей в возрасте до 14 лет;

– динамика количества посещений стационарно по сравнению с предыдущим годом.

#### **2.1.12 Система индикаторов качества услуги.**

№	Индикаторы качества муниципальной услуги	Единицы измерения
1.	Количество зарегистрированных пользователей	человек
2.	Количество зарегистрированных пользователей в возрасте до 14 лет	человек
3.	Динамика количества посещений стационарно по сравнению с предыдущим годом	процент

Количество зарегистрированных пользователей на основании учетных документов Учреждения.

Количество зарегистрированных пользователей в возрасте до 14 лет на основании учетных документов Учреждения.

Динамика количества посещений стационарно по сравнению с предыдущим годом:

$Кв.э. = Кв.э. \text{ отч} / Кв.э. \text{ пред} * 100 - 100$ , где:

Кв.э - динамика количества посещений стационарно по сравнению с предыдущим годом

Кв.э. отч- количество посещений стационарно за отчетный период;

Кв.э. пред - количество посещений стационарно за предыдущий период

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ  
ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ (УДАЛЕННО  
ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ)»**

**Общие положения**

**1.1 Разработчик Стандарта качества.**

Разработчиком Стандарта качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (удаленно через сеть Интернет)» (далее - Стандарт) является отдел культуры Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее - Отдел культуры).

Контактная информация Отдела культуры:

- адрес: 453850, Республика Башкортостан, г. Мелеуз, ул. Воровского, д. 4;
- телефон: 8(34764) 3-26-62
- факс: 8(34764) 3-26-62
- e-mail: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru)

**1.2 Область применения Стандарта.**

Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (удаленно через сеть Интернет)» (далее - муниципальная услуга), оказываемую муниципальным автономным учреждением культуры «Мелеузовская централизованная библиотечная система» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее Учреждение), финансируемую за счет средств бюджета, и устанавливает требования к оказанию услуги, включая количественные и качественные ее характеристики.

**1.3 Термины, используемые в Стандарте:**

- Библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.
- Библиотечная услуга - общественно-полезное действие, обеспечивающее доступ к документам и информации, в том числе электронным библиотечно-информационным ресурсам — сетевым и находящимся в цифровом виде. Различают культурно-просветительские, образовательные, библиографические, документные и другие библиотечные услуги.
- Информация - сведения, воспринимаемые человеком и (или) специальными устройствами как отражение фактов материального или духовного мира в процессе коммуникации.

- Культурно–просветительская деятельность библиотеки - деятельность, направленная на повышение уровня образования, культуры пользователя услуг библиотеки, его интеллектуальное, духовное развитие и социализацию.
- Национальная электронная библиотека - публичная электронная библиотека страны, осуществляющая функции интегратора электронного библиотечного ресурса, координирующая оцифровку библиотечных фондов, а также предоставляющая к ним доступ.
- Общедоступная библиотека - библиотека, предоставляющая возможность пользования ее фондом и услугами физическим и юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности без каких-либо ограничений.
- Пользователь услуг библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.
- Работа в библиотеке (в рамках государственного и/или муниципального задания) - разновидность библиотечно-информационной и культурно-просветительской деятельности библиотеки, направленная на развитие общества в целом. К работам в библиотеке относятся культурно-просветительские мероприятия и мероприятия, направленные на повышение информационной культуры пользователей, обучение библиотекарями пользователей навыкам электронного библиотечно-информационного самообслуживания, в том числе для использования сетевых (локальных и удаленных) ресурсов библиотеки.
- Удаленный пользователь - пользователь услугами библиотеки, получающий их при помощи информационно-коммуникационных технологий и других каналов коммуникации.

#### **1.4 Нормативно - правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:**

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993);
- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30 ноября 1994 года №51-ФЗ;
- «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31 июля 1998 года №45-ФЗ;
- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18 декабря 2006 года №230-ФЗ;
- Федеральный закон от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25 июля 2002 года №114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2010 года №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 года №31063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Распоряжение Правительства Республики Башкортостан от 29 декабря 2007 года №1551-р, утвердившее «Базовые нормативы ресурсного обеспечения деятельности муниципальных библиотек Республики Башкортостан»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2008 года №32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03 февраля 1997 №6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ Минкультуры России от 30 декабря 2014 года №2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 года №1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки от 31 октября 2014 года: Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти;
- Закон Республики Башкортостан от 08 мая 1996 года №32-з «О библиотечном деле».

### **1.5 Основные факторы, используемые в Стандарте:**

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- условия размещения и режим работы Учреждения;
- наличие специального технического оснащения Учреждения ;
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги;
- наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества предоставляемой услуги требованиям Стандарта.

## **2. Требования к качеству, порядку и условиям оказания муниципальной услуги**

**2.1 Качество, порядок и условия оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (удаленно через сеть Интернет)».**

### **2.1.1 Сведения об услуге.**

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (удаленно через сеть Интернет)» оказывается в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры и предусматривает следующие направления деятельности:

#### **1. Библиотечное обслуживание:**

- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов в соответствии с установленными правилами, в том числе через внестационарные формы обслуживания и электронные информационные сети;
- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок конкурсов, фестивалей, акций, конференций и др.);

#### **2. Справочно-библиографическое и информационное обслуживание:**

- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление справок и другой информации, в том числе по телефону, в удаленном доступе, через сайт библиотеки;
- организация и проведение информационно-просветительских мероприятий: тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги.

#### **Формы оказания услуги:**

- удаленно через сеть Интернет.

Получатели муниципальной услуги - население муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, религиозных и политических убеждений, социального положения, места жительства и места регистрации, иногородние и иностранные граждане, имеющие право пребывания на территории Российской Федерации.

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

Библиотека может оказывать дополнительные библиотечные, библиографические, информационные услуги с взиманием платы. Перечень таких услуг и их стоимость утверждается администрацией. Информация о ценообразовании на каждую платную услугу должна быть доступна потребителям. При предоставлении платных услуг учреждение вправе устанавливать льготы для отдельных категорий граждан.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальной услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Отдел культуры с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена:

- письменно по почте на адрес: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;
- нарочно по адресу: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;
- в электронной форме на электронный адрес Отдела культуры: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru);
- через многофункциональный центр;
- а так же может быть принята на личном приеме.

В письменной жалобе получателя муниципальной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействие) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Отделе культуры осуществляется по предварительной записи.

Отдел культуры:

– обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

– по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается начальником Отдела культуры.

Ответ на жалобу, поступившую в Отдел культуры, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

– если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недействительные сведения;

– если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается недопустимости злоупотребления правом).

### **2.1.2 Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:**

- Устав;
- свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;
- правила пользования библиотекой;
- коллективный договор;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения об отделах, структурных подразделениях учреждения;
- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки;
- инструкции по охране труда и технике безопасности;
- инструкцию по пожарной безопасности, и прочие документы, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

### **2.1.3 Условия размещения и режим работы.**

#### **2.1.3.1 Условия размещения Учреждения.**

Наличие общедоступной библиотеки в каждом поселении территории (муниципального образования) является обязательным.

Каждая общедоступная библиотека размещается с учетом ее максимальной доступности (по времени не более 15–20 мин., за которое местный житель может добраться до библиотеки).

Доступность библиотеки для всех местных жителей обеспечивается также ее удобным местоположением: в наиболее часто посещаемых культурных, торговых, деловых центрах, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений.

Общедоступная библиотека может размещаться в отдельно стоящем здании, в здании кластерного типа под одной крышей с другими учреждениями и организациями, а также в специальной пристройке к другому зданию (жилому или общественному).

При размещении в одном здании с образовательным учреждением (школой, колледжем, др.) библиотека должна иметь автономный вход-выход для свободного доступа посетителей и обеспечения сохранности фондов; при размещении в социально-культурном комплексе должны предусматриваться специальные помещения, обеспечивающие функциональную специфику библиотеки, сохранность ее фондов и комфортную обстановку для ее пользователей.

Общедоступная библиотека должна быть также доступна той части местных жителей, которые находятся в зоне риска социального исключения, прежде всего, маломобильные группы: инвалиды с поражениями опорно-двигательного аппарата, инвалиды с недостатками зрения и слуха, лица преклонного возраста, а также люди с детскими колясками, беременные женщины и т.п.

Для инвалидов-колясочников вход в библиотеку должен быть оборудован пандусами при входе-выходе, при уровневых переходах; проёмы дверей должны соответствовать строительным ГОСТам для свободного проезда коляски в помещения библиотеки, а также к фондам библиотеки. Библиотека должна быть оборудована специальными держателями, ограждениями, лифтами, специальными креслами для работы, иметь санитарные зоны для инвалидов.

Размеры площадей библиотечных помещений определяются с учетом их функционального назначения на основе принятых нормативов. Размеры площадей для обслуживания пользователей определяются в соответствии с нормативами:

- площадь для размещения фонда абонементов из расчета не менее 5 кв. м на 1000 томов;
- площадь для размещения фонда читального зала из расчета 10 кв. м на 1000 томов;
- площадь для размещения специализированных отделов из расчета 5 кв. м на 1000 единиц хранения;
- площадь для размещения справочно-информационного аппарата (каталоги) из расчета не менее 3,5 кв. м на 1 каталожный шкаф;
- площадь для кафедр приема и выдачи литературы из расчета 4,5 кв. м на 1 кафедру;
- площадь для размещения автоматизированных рабочих мест из расчета не менее 6,0 кв. м на 1 пользователя;
- число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв. м на одно место; около 10% посадочных мест для пользователей должны находиться в зоне отдыха;



- для размещения выставок, площадь одного из основных подразделений библиотеки (абонемент, читальный зал) требует увеличения до 10%;
- для проведения культурно-массовых мероприятий необходимо иметь отдельное помещение не менее 25 кв. м;
- площадь вестибюля из расчета 0,2 кв. м на 1 посетителя;
- площадь гардероба из расчета 0,08 кв. м на 1 крючок консольной вешалки.

Размеры помещений для обслуживания лиц с ограниченными возможностями жизнедеятельности требуют увеличения площади из расчета 2,7–3,0 кв. м на 1 пользователя специализированного отдела.

Размеры площадей для хранения фондов библиотеки определяются в соответствии с нормативами:

- для книг и журналов не менее 2,5 кв. м на 1000 томов;
- для газетных подшивок не менее 14 кв. м на 1000 подшивок;
- для аудиовизуальных документов не менее 3 кв. м на 1000 экземпляров.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но занимаемая ими площадь должна быть в соотношении не менее 20% площади читательской зоны.

Размеры площадей основных производственных участков определяются в соответствии с их назначением и на основании установленных нормативов. Например:

- площадь 1 рабочего места для персонала, занятого в процессах комплектования и обработки фондов – 9–12 кв. м;
- для персонала научно-методической службы – 9 кв. м;
- для административного персонала – 5–6 кв. м, в том числе для директора, заместителя директора – от 15 до 40 кв. м.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь между собой и с подразделениями обслуживания пользователей.

Библиотека должна быть обеспечена средствами противопожарной и охранной безопасности: 1 огнетушитель на 50 кв. м пола, но не менее 1-го на каждое помещение, сигнализация.

Комфортное пребывание в библиотеке и пользование её услугами достигается с помощью различных компонентов, таких как:

- наличие ориентировочной информации для свободного передвижения пользователей;
- доступность различных видов и типов документов, средств информации и телекоммуникации;
- функциональное оборудование, простое и удобное в эксплуатации;
- дизайн, создающий комфорт и располагающий к работе, общению и отдыху;
- профессиональная этика персонала, соблюдение прав пользователей.

Дети нуждаются в библиотечном пространстве, которое они могут воспринимать как своё детское. Детская территория публичной библиотеки должна быть легко узнаваемым, дружелюбным, привлекательным и удобным местом для детей, отличающимся своей функциональностью и необычностью: специальная мебель, цветовое и декоративное оформление и др.

### **2.1.3.2 Требования к режиму работы Учреждения.**

Режим работы Учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается Учреждением по согласованию с

Администрацией.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа обслуживания читателей на абонементе, читального зала и гардероба для посетителей.

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

График работы объектов сети внестационарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

#### **2.1.4 Техническое оснащение Учреждения.**

Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающим надлежащее качество, периодичность и сроки оказания услуг. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединения их в локальную вычислительную сеть, приобретение лицензионного программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеке должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.

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

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

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

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

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

Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

### **2.1.5 Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.**

Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

Нормативная потребность в штатных работниках может определяться и исходя из количества населения:

- в городах с числом жителей до 50 000 – из расчета 1 работник на 2000 жителей;
- в городах с числом жителей от 50 000 и более – из расчета 1 работник на 2500 жителей; 1 работник на 1000 жителей в возрасте до 14 лет;
- в сельской местности – из расчета 1 работник на 500 - 1000 жителей;
- а также – 1 работник на 500 жителей в возрасте до 14 лет. (Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодной сессией, 22 мая 2008 г.))

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

Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники руководствуются кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями предоставления муниципальных услуг.

В Учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения

квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для оказания ими услуг.

#### 2.1.6 Требования к технологии оказания услуги.

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

Предоставление во временное пользование документов из фондов посетителям библиотеки осуществляется:

– через дистанционное обслуживание (предоставление документов из фондов удаленным пользователям библиотеки).

Для получения муниципальной услуги требуется прохождение процедуры записи с оформлением читательского формуляра и регистрационной карточки (для физических лиц).

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

Порядок записи определяется Правилами пользования библиотекой с учетом требований настоящей главы. Запись в библиотеки МАУК «Мелеузовская ЦБС» осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий). Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении регистрационной карточки-поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

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

Запись одного пользователя должна осуществляться в срок не более 10 минут.

Выдача документов из фондов библиотеки производится на основании читательского требования (письменного или устного). Письменные требования заполняются пользователем самостоятельно. Для оформления требований получатели муниципальной услуги используют систему каталогов библиотеки. Для получения документов, находящихся в открытом доступе, в том числе с выставок, требования получателями не заполняются.

При предоставлении документов через читальный зал - время ожидания выдачи одного документа не более 10 минут. Выдача одного документов из книгохранилища осуществляется в течение 10 - 20 минут. Выдача одного документа в абонементе до 7 минут.

Количество выдаваемых документов и срок пользования определяются библиотекой и фиксируются в Правилах пользования библиотекой. При получении документов получатель муниципальной услуги обязан расписаться в читательском формуляре за каждый полученный документ. Получатель муниципальной услуги обязан вернуть документы в установленный правилами пользования библиотекой срок. При возврате документов в библиотеку

роспись получателя муниципальной услуги в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

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

Предоставление документов или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек сопровождается следующими действиями библиотекаря: после регистрации пользователя библиотекарь заполняет бланк заказа, осуществляет библиографическую доработку заказа, проверяет наличие документа в других библиотеках, получает документ (почта, электронная почта), извещает пользователя, производит выдачу документа.

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

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

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

Библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу, поисковым информационным системам в сети Интернет); письменной (при обращении в «Виртуальную справочную службу» через веб-сайт библиотеки). Ответ на библиографический запрос, поступивший в «Виртуальную справочную службу», может быть предоставлен в форме ссылок на удаленные информационные ресурсы.

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

Действия по справочному и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные Приказом Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

- предоставление документа или его копии во временное пользование на различных типах носителей информации;
- предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для

идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц, шифр хранения);

- предоставление информации о составе библиотечных фондов посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, книжных выставок; создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам и др.);
- предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации;
- доступ посетителей библиотеки к информационно-просветительским и культурно-просветительским массовым мероприятиям.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой.
- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;
- запрос гражданина противоречит нормам авторского права;
- запрашиваемый потребителем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.
- Отказ в предоставлении доступа граждан к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

Основаниями для приостановления предоставления услуги являются:

- нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);
- причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);
- утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещения ущерба);
- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения

### **2.1.7 Информационное сопровождение деятельности Учреждения.**

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых муниципальных услуг и обеспечить возможность их правильного выбора.

Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;
- правила посещения библиотеки, права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг (работ) с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- сведения о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;

- контактная информация о руководстве Учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

Информирование потребителей результатами муниципальной услуги осуществляется:

- через официальный интернет-сайт;
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) Учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) Учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

– посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении библиотеки. На Интернет-сайте Учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;
- режим работы Учреждения (изменения в режиме работы Учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;
- структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений Учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
- Стандарт предоставления услуги (выполнения работы);
- перечень оказываемых Учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, виртуальная справка;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На информационных стендах в здании (помещении) Учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы Учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;
- структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений Учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
- Стандарт предоставления услуги (выполнения работы);
- перечень оказываемых Учреждением услуг (работ) в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На вывеске у входа в Учреждение должна размещаться следующая информация:

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

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация:

- о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об Учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- режим работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об Учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

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

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор



по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги осуществляется при личном посещении библиотеки. При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

### **2.1.8 Контроль за деятельностью Учреждения.**

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- плановый контроль: тематический (контроль по направлениям деятельности, включая контроль культурно-массовых мероприятий);
- комплексный (проверка деятельности отдельных структурных подразделений Учреждения и т.д.).

Отдел культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения качества предоставления муниципальной услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в Отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

### **2.1.9 Ответственность за качество оказания услуги.**

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;
- 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.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения, оказывающим муниципальную услугу, устанавливаются руководителем Учреждения в соответствии с внутренними документами Учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

#### **2.1.10 Учет мнения потребителей**

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей муниципальной услуги:

- мнения потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:
- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги;

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

#### **2.1.11 Критерии оценки качества муниципальной услуги.**

Показатели содержания муниципальной услуги:

- выдача документов из фондов библиотек в режиме удаленного доступа;
- Показатели качества предоставления муниципальной услуги:
- количество зарегистрированных пользователей;
  - количество зарегистрированных пользователей в возрасте до 14 лет;
  - динамика количества посещений удаленно через сеть Интернет по сравнению с предыдущим годом.

#### **2.1.12 Система индикаторов качества услуги.**

№	Индикаторы качества муниципальной услуги	Единицы измерения
1.	Количество зарегистрированных пользователей	человек
2.	Количество зарегистрированных пользователей в возрасте до 14 лет	человек
3.	Динамика количества посещений удаленно через сеть Интернет по сравнению с предыдущим годом	процент

Количество зарегистрированных пользователей на основании учетных документов Учреждения.

Количество зарегистрированных пользователей в возрасте до 14 лет на основании учетных документов Учреждения.

Динамика количества посещений удаленно через сеть Интернет по сравнению с предыдущим годом:

$Кв.э. = \frac{Кв.э. \text{ отч}}{Кв.э. \text{ пред}} * 100 - 100$ , где:

Кв.э. отч- количество посещений удаленно через сеть Интернет за отчетный период

Кв.э. пред – количество посещений удаленно через сеть Интернет за предыдущий период

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ  
ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ (ВНЕ  
СТАЦИОНАРА)»**

**Общие положения**

**1.1 Разработчик Стандарта качества.**

Разработчиком Стандарта качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара)» (далее - Стандарт) является отдел культуры Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее - Отдел культуры).

Контактная информация Отдела культуры:

- адрес: 453850, Республика Башкортостан, г. Мелеуз, ул. Воровского, д. 4;
- телефон: 8(34764) 3-26-62
- факс: 8(34764) 3-26-62
- e-mail: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru)

**1.2 Область применения Стандарта.**

Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара)» (далее - муниципальная услуга), оказываемую муниципальным автономным учреждением культуры «Мелеузовская централизованная библиотечная система» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее Учреждение), финансируемую за счет средств бюджета, и устанавливает требования к оказанию услуги, включая количественные и качественные ее характеристики.

**1.3 Термины, используемые в Стандарте:**

- Библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.
- Библиотечная услуга - общественно-полезное действие, обеспечивающее доступ к документам и информации, в том числе электронным библиотечно-информационным ресурсам — сетевым и находящимся в цифровом виде. Различают культурно-просветительские, образовательные, библиографические, документные и другие библиотечные услуги.
- Информация - сведения, воспринимаемые человеком и (или) специальными устройствами как отражение фактов материального или духовного мира в процессе коммуникации.

- Культурно-просветительская деятельность библиотеки - деятельность, направленная на повышение уровня образования, культуры пользователя услуг библиотеки, его интеллектуальное, духовное развитие и социализацию.
- Национальная электронная библиотека - публичная электронная библиотека страны, осуществляющая функции интегратора электронного библиотечного ресурса, координирующая оцифровку библиотечных фондов, а также предоставляющая к ним доступ.
- Общедоступная библиотека - библиотека, предоставляющая возможность пользования ее фондом и услугами физическим и юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности без каких-либо ограничений.
- Пользователь услуг библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.
- Работа в библиотеке (в рамках государственного и/или муниципального задания) - разновидность библиотечно-информационной и культурно-просветительской деятельности библиотеки, направленная на развитие общества в целом. К работам в библиотеке относятся культурно-просветительские мероприятия и мероприятия, направленные на повышение информационной культуры пользователей, обучение библиотекарями пользователей навыкам электронного библиотечно-информационного самообслуживания, в том числе для использования сетевых (локальных и удаленных) ресурсов библиотеки.
- Удаленный пользователь - пользователь услугами библиотеки, получающий их при помощи информационно-коммуникационных технологий и других каналов коммуникации.

#### **1.4 Нормативно - правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:**

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993);
- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30 ноября 1994 года №51-ФЗ;
- «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31 июля 1998 года №45-ФЗ;
- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18 декабря 2006 года №230-ФЗ;
- Федеральный закон от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25 июля 2002 года №114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2010 года №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 года №31063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Распоряжение Правительства Республики Башкортостан от 29 декабря 2007 года №1551-р, утвердившее «Базовые нормативы ресурсного обеспечения деятельности муниципальных библиотек Республики Башкортостан»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2008 года №32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03 февраля 1997 №6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ Минкультуры России от 30 декабря 2014 года №2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 года №1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки от 31 октября 2014 года: Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти;
- Закон Республики Башкортостан от 08 мая 1996 года №32-з «О библиотечном деле».

### **1.5 Основные факторы, используемые в Стандарте:**

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- условия размещения и режим работы Учреждения;
- наличие специального технического оснащения Учреждения ;
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги;
- наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества предоставляемой услуги требованиям Стандарта.

## 2. Требования к качеству, порядку и условиям оказания муниципальной услуги

**2.1 Качество, порядок и условия оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара)».**

### 2.1.1 Сведения об услуге.

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационар)» оказывается в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры и предусматривает следующие направления деятельности:

#### 1. Библиотечное обслуживание:

- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов в соответствии с установленными правилами, в том числе через внестационарные формы обслуживания и электронные информационные сети;
- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок конкурсов, фестивалей, акций, конференций и др.);

#### 2. Справочно-библиографическое и информационное обслуживание:

- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление справок и другой информации, в том числе по телефону, в удаленном доступе, через сайт библиотеки;
- организация и проведение информационно-просветительских мероприятий: тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги.

#### Формы оказания услуги:

- вне стационара.

Получатели муниципальной услуги - население муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, религиозных и политических убеждений, социального положения, места жительства и места регистрации, иногородние и иностранные граждане, имеющие право пребывания на территории Российской Федерации.

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

Библиотека может оказывать дополнительные библиотечные, библиографические, информационные услуги с взиманием платы. Перечень таких услуг и их стоимость утверждается администрацией. Информация о ценообразовании на каждую платную услугу должна быть доступна потребителям. При предоставлении платных услуг учреждение вправе устанавливать льготы для отдельных категорий граждан.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальной услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Отдел культуры с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена:

- письменно по почте на адрес: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;
- нарочно по адресу: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;
- в электронной форме на электронный адрес Отдела культуры: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru);
- через многофункциональный центр;
- а так же может быть принята на личном приеме.

В письменной жалобе получателя муниципальной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействие) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Отделе культуры осуществляется по предварительной записи.

Отдел культуры:

– обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

– по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается начальником Отдела культуры.

Ответ на жалобу, поступившую в Отдел культуры, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

– если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недействительные сведения;

– если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается недопустимости злоупотребления правом).

### **2.1.2 Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:**

– Устав;

– свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

– свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;

– правила пользования библиотекой;

– коллективный договор;

– правила внутреннего трудового распорядка;

– штатное расписание;

– должностные инструкции;

– положение об аттестации сотрудников;

– положения об отделах, структурных подразделениях учреждения;

– порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки;

– инструкции по охране труда и технике безопасности;

– инструкцию по пожарной безопасности, и прочие документы, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

### **2.1.3 Условия размещения и режим работы.**

#### **2.1.3.1 Условия размещения Учреждения.**

Наличие общедоступной библиотеки в каждом поселении территории (муниципального образования) является обязательным.



Каждая общедоступная библиотека размещается с учетом ее максимальной доступности (по времени не более 15–20 мин., за которое местный житель может добраться до библиотеки).

Доступность библиотеки для всех местных жителей обеспечивается также ее удобным местоположением: в наиболее часто посещаемых культурных, торговых, деловых центрах, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений.

Общедоступная библиотека может размещаться в отдельно стоящем здании, в здании кластерного типа под одной крышей с другими учреждениями и организациями, а также в специальной пристройке к другому зданию (жилому или общественному).

При размещении в одном здании с образовательным учреждением (школой, колледжем, др.) библиотека должна иметь автономный вход-выход для свободного доступа посетителей и обеспечения сохранности фондов; при размещении в социально-культурном комплексе должны предусматриваться специальные помещения, обеспечивающие функциональную специфику библиотеки, сохранность ее фондов и комфортную обстановку для ее пользователей.

Общедоступная библиотека должна быть также доступна той части местных жителей, которые находятся в зоне риска социального исключения, прежде всего, маломобильные группы: инвалиды с поражениями опорно-двигательного аппарата, инвалиды с недостатками зрения и слуха, лица преклонного возраста, а также люди с детскими колясками, беременные женщины и т.п.

Для инвалидов-колясочников вход в библиотеку должен быть оборудован пандусами при входе-выходе, при уровневых переходах; проёмы дверей должны соответствовать строительным ГОСТам для свободного проезда коляски в помещения библиотеки, а также к фондам библиотеки. Библиотека должна быть оборудована специальными держателями, ограждениями, лифтами, специальными креслами для работы, иметь санитарные зоны для инвалидов.

Размеры площадей библиотечных помещений определяются с учетом их функционального назначения на основе принятых нормативов. Размеры площадей для обслуживания пользователей определяются в соответствии с нормативами:

- площадь для размещения фонда абонементов из расчета не менее 5 кв. м на 1000 томов;
- площадь для размещения фонда читального зала из расчета 10 кв. м на 1000 томов;
- площадь для размещения специализированных отделов из расчета 5 кв. м на 1000 единиц хранения;
- площадь для размещения справочно-информационного аппарата (каталоги) из расчета не менее 3,5 кв. м на 1 каталожный шкаф;
- площадь для кафедр приема и выдачи литературы из расчета 4,5 кв. м на 1 кафедру;
- площадь для размещения автоматизированных рабочих мест из расчета не менее 6,0 кв. м на 1 пользователя;
- число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв. м на одно место; около 10% посадочных мест для пользователей должны находиться в зоне отдыха;

- для размещения выставок, площадь одного из основных подразделений библиотеки (абонемент, читальный зал) требует увеличения до 10%;
- для проведения культурно-массовых мероприятий необходимо иметь отдельное помещение не менее 25 кв. м;
- площадь вестибюля из расчета 0,2 кв. м на 1 посетителя;
- площадь гардероба из расчета 0,08 кв. м на 1 крючок консольной вешалки.

Размеры помещений для обслуживания лиц с ограниченными возможностями жизнедеятельности требуют увеличения площади из расчета 2,7–3,0 кв. м на 1 пользователя специализированного отдела.

Размеры площадей для хранения фондов библиотеки определяются в соответствии с нормативами:

- для книг и журналов не менее 2,5 кв. м на 1000 томов;
- для газетных подшивок не менее 14 кв. м на 1000 подшивок;
- для аудиовизуальных документов не менее 3 кв. м на 1000 экземпляров.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но занимаемая ими площадь должна быть в соотношении не менее 20% площади читательской зоны.

Размеры площадей основных производственных участков определяются в соответствии с их назначением и на основании установленных нормативов. Например:

- площадь 1 рабочего места для персонала, занятого в процессах комплектования и обработки фондов – 9–12 кв. м;
- для персонала научно-методической службы – 9 кв. м;
- для административного персонала – 5–6 кв. м, в том числе для директора, заместителя директора – от 15 до 40 кв. м.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь между собой и с подразделениями обслуживания пользователей.

Библиотека должна быть обеспечена средствами противопожарной и охранной безопасности: 1 огнетушитель на 50 кв. м пола, но не менее 1-го на каждое помещение, сигнализация.

Комфортное пребывание в библиотеке и пользование её услугами достигается с помощью различных компонентов, таких как:

- наличие ориентировочной информации для свободного передвижения пользователей;
- доступность различных видов и типов документов, средств информации и телекоммуникации;
- функциональное оборудование, простое и удобное в эксплуатации;
- дизайн, создающий комфорт и располагающий к работе, общению и отдыху;
- профессиональная этика персонала, соблюдение прав пользователей.

Дети нуждаются в библиотечном пространстве, которое они могут воспринимать как своё детское. Детская территория публичной библиотеки должна быть легко узнаваемым, дружелюбным, привлекательным и удобным местом для детей, отличающимся своей функциональностью и необычностью: специальная мебель, цветовое и декоративное оформление и др.

### **2.1.3.2 Требования к режиму работы Учреждения.**

Режим работы Учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается Учреждением по согласованию с

Администрацией.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа обслуживания читателей на абонементе, читального зала и гардероба для посетителей.

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

График работы объектов сети внестационарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

#### **2.1.4 Техническое оснащение Учреждения.**

Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающим надлежащее качество, периодичность и сроки оказания услуг. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединения их в локальную вычислительную сеть, приобретение лицензионного программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеке должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.

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

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

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

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

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

Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

### **2.1.5 Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.**

Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

Нормативная потребность в штатных работниках может определяться и исходя из количества населения:

- в городах с числом жителей до 50 000 – из расчета 1 работник на 2000 жителей;
- в городах с числом жителей от 50 000 и более – из расчета 1 работник на 2500 жителей; 1 работник на 1000 жителей в возрасте до 14 лет;
- в сельской местности – из расчета 1 работник на 500 - 1000 жителей;
- а также – 1 работник на 500 жителей в возрасте до 14 лет. (Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодной сессией, 22 мая 2008 г.))

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

Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники руководствуются кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями предоставления муниципальных услуг.

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

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для оказания ими услуг.

#### **2.1.6 Требования к технологии оказания услуги.**

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

Предоставление во временное пользование документов из фондов посетителям библиотеки осуществляется:

– через внестационарные, в том числе заочные, формы обслуживания (доставка получателю документов и оказание иных услуг библиотеки по месту жительства, работы, учебы).

Для получения муниципальной услуги требуется прохождение процедуры записи с оформлением читательского формуляра и регистрационной карточки (для физических лиц).

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

Порядок записи определяется Правилами пользования библиотекой с учетом требований настоящей главы. Запись в библиотеки МАУК «Мелеузовская ЦБС» осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий). Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении регистрационной карточки-поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

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

Запись одного пользователя должна осуществляться в срок не более 10 минут.

Выдача документов из фондов библиотеки производится на основании читательского требования (письменного или устного). Письменные требования заполняются пользователем самостоятельно. Для оформления требований получателя муниципальной услуги используют систему каталогов библиотеки. Для получения документов, находящихся в открытом доступе, в том числе с выставок, требования получателями не заполняются.

При предоставлении документов через читальный зал - время ожидания выдачи одного документа не более 10 минут. Выдача одного документов из книгохранилища осуществляется в течение 10 - 20 минут. Выдача одного документа в абонементе до 7 минут.

Количество выдаваемых документов и срок пользования определяются библиотекой и фиксируются в Правилах пользования библиотекой. При получении документов получатель муниципальной услуги обязан расписаться в читательском формуляре за каждый полученный документ. Получатель

муниципальной услуги обязан вернуть документы в установленный правилами пользования библиотекой срок. При возврате документов в библиотеку роспись получателя муниципальной услуги в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

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

Предоставление документов или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек сопровождается следующими действиями библиотекаря: после регистрации пользователя библиотекарь заполняет бланк заказа, осуществляет библиографическую доработку заказа, проверяет наличие документа в других библиотеках, получает документ (почта, электронная почта), извещает пользователя, производит выдачу документа.

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

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

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

Библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу, поисковым информационным системам в сети Интернет); письменной (при обращении в «Виртуальную справочную службу» через веб-сайт библиотеки). Ответ на библиографический запрос, поступивший в «Виртуальную справочную службу», может быть предоставлен в форме ссылок на удаленные информационные ресурсы.

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

Действия по справочному и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные Приказом Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

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

- предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц, шифр хранения);
- предоставление информации о составе библиотечных фондов посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, книжных выставок; создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам и др.);
- предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации;
- доступ посетителей библиотеки к информационно-просветительским и культурно-просветительским массовым мероприятиям.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;
- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;
- запрос гражданина противоречит нормам авторского права;
- запрашиваемый потребителем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.
- Отказ в предоставлении доступа граждан к гмуниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

Основаниями для приостановления предоставления услуги являются:

- нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);
- причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);
- утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещения ущерба);
- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения

### **2.1.7 Информационное сопровождение деятельности Учреждения.**

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых муниципальных услуг и обеспечить возможность их правильного выбора.

Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;
- правила посещения библиотеки, права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг (работ) с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- сведения о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- контактная информация о руководстве Учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

Информирование потребителей результатами муниципальной услуги осуществляется:

- через официальный интернет-сайт;
  - посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) Учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) Учреждения;
  - через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
  - посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
  - на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
  - по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
  - посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении библиотеки.
- На Интернет-сайте Учреждения размещается следующая информация:
- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
  - местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;
  - режим работы Учреждения (изменения в режиме работы Учреждения);
  - фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;
  - структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений Учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
  - контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
  - Стандарт предоставления услуги (выполнения работы);
  - перечень оказываемых Учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости);
  - о проводимых выставках, мероприятиях;
  - on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, виртуальная справка;
  - досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На информационных стендах в здании (помещении) Учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы Учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;



- структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений Учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
- Стандарт предоставления услуги (выполнения работы);
- перечень оказываемых Учреждением услуг в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На вывеске у входа в Учреждение должна размещаться следующая информация:

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

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация:

- о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об Учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- режим работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об Учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

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

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

время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги осуществляется при личном посещении библиотеки. При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

#### **2.1.8 Контроль за деятельностью Учреждения.**

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- плановый контроль: тематический (контроль по направлениям деятельности, включая контроль культурно-массовых мероприятий);
- комплексный (проверка деятельности отдельных структурных подразделений Учреждения и т.д.).

Отдел культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения качества предоставления муниципальной услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в Отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

#### **2.1.9 Ответственность за качество оказания услуги.**

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;
- 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.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения, оказывающим муниципальную услугу, устанавливаются руководителем Учреждения в соответствии с внутренними документами Учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

#### **2.1.10 Учет мнения потребителей**

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей муниципальной услуги:

- мнения потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:
  - по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;
  - по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги;

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

#### **2.1.11 Критерии оценки качества муниципальной услуги.**

Показатели содержания муниципальной услуги:

- выдача документов из фондов библиотек в передвижных библиотеках и пунктах выдачи.

Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- количество зарегистрированных пользователей;
- количество зарегистрированных пользователей в возрасте до 14 лет;
- динамика количества посещений внестационарного обслуживания по сравнению с предыдущим годом.

#### **2.1.12 Система индикаторов качества услуги.**

№	Индикаторы качества муниципальной услуги	Единицы измерения
1.	Количество зарегистрированных пользователей	человек
2.	Количество зарегистрированных пользователей в возрасте до 14 лет	человек
3.	Динамика количества посещений вне стационара по сравнению с предыдущим годом	процент

Количество зарегистрированных пользователей на основании учетных документов Учреждения.

Количество зарегистрированных пользователей в возрасте до 14 лет на основании учетных документов Учреждения.

Динамика количества посещений вне стационара по сравнению с предыдущим годом:

$Кв.э. = Кв.э. \text{ отч} / Кв.э. \text{ пред} * 100 - 100$ , где

Кв.э. отч- количество посещений вне стационара за отчетный период

Кв.э. пред – количество посещений вне стационара за предыдущий период

## **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ПОКАЗА КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ»**

### **1. Общие положения**

#### **1.1 Разработчик Стандарта качества.**

Разработчиком Стандарта качества муниципальной работы «Организация показа концертов и концертных программ» (далее - Стандарт) является отдел культуры Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее – Отдел культуры).

Контактная информация Отдела культуры:

- адрес: 453850, Республика Башкортостан, г. Мелеуз, ул. Воровского, д.4;
- телефон: 8(34764) 3-26-62
- факс: 8(34764) 3-26-62
- e-mail: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru)

#### **1.2 Область применения Стандарта.**

Стандарт распространяется на муниципальную работу «Организации показа концертов и концертных программ» (далее муниципальная работа), выполняемую муниципальным бюджетным учреждением «Культурно-досуговый центр» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее – Учреждение), финансируемую за счет средств бюджета, и устанавливает требования к выполнению работы, включающие количественные и качественные ее характеристики.

#### **1.3 Термины, используемые в Стандарте:**

- Муниципальная работа – один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности Учреждения, финансируемой за счёт бюджета муниципального района и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурно-досугового и информационного обеспечения;
- Стандарт качества выполнения муниципальной работы – обязательство муниципального района по обеспечению возможности получения населением муниципальной работы в определённых объёмах и определённого качества;
- Показ концерта и концертной программы - публичное исполнение и (или) показ музыкальных произведений и хореографических постановок зрителям в соответствии со сценарием с помощью различных форм сценического искусства.
- Работа по показу концертов и концертных программ - результат непосредственного взаимодействия исполнителя со зрителями - потребителем работы, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве.

#### **1.4 Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения работы:**

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года);
- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ;
- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18 декабря 2006 года N 230-ФЗ;
- «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31 июля 1998 года N 145-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 07 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2010 года N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Закон Республики Башкортостан от 13 июля 1993 года № ВС 18/19 «О культуре».

#### **1.5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:**

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- условия размещения и режим работы Учреждения;
- наличие специального технического оснащения Учреждения ;
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии выполнения работы;
- наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил выполнения работы;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества выполняемых работ требованиям Стандарта

## **2. Требования к качеству, порядку и условиям выполнения муниципальной работы**

### **2.1. Качество, порядок и условия выполнения муниципальной работы «Организация показа концертов и концертных программ»**

#### **2.1.1 Сведения о работе.**

Содержание (предмет) муниципальной работы «Организация показа концертов и концертных программ»:

- Организации показа концертов и концертных программ
- Задачами выполнения работы является создание условий:
- для удовлетворения эстетических потребностей потребителей работы в сценическом и музыкальном искусстве;
- для формирования духовности и нравственности потребителей работы;
- для пропаганды достижений республиканского, российского и зарубежного музыкального искусства.

Единица измерения муниципальной работы: количество концертов, концертных программ.

Объём работы определяется муниципальным заданием на текущий год.

Получатели муниципальной услуги - население муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, религиозных и политических убеждений, социального положения, места жительства и места регистрации, иногородние и иностранные граждане, имеющие право пребывания на территории Российской Федерации.

Потребителю муниципальной работы может быть отказано в следующих случаях:

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- обращение за получением услуги (работы) в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;
- если посетитель не проходит по возрастному ограничению / цензу.

Мероприятия в рамках выполнения муниципальной работы начинаются не ранее 08.00 и заканчиваются не позднее 23.00 часов.

Для обеспечения безопасности потребителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных мероприятий может быть увеличен администрацией Учреждения. В этом случае сотрудник Учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у потребителей документ, подтверждающий возраст ребенка. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных учреждений культуры, выполняющих муниципальную работу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц муниципальных учреждений культуры, выполняющих муниципальную работу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Отдел культуры с предложениями, заявлениями или

или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена:

письменно по почте на адрес: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;

– нарочно по адресу: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;

– в электронной форме на электронный адрес Отдела культуры: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru);

– через многофункциональный центр;

– а так же может быть принята на личном приеме.

В письменной жалобе получателя муниципальной услуги должно быть указано:

– наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

– излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействие) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

– в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Отделе культуры осуществляется по предварительной записи.

Отдел культуры:

– обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

– по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается начальником Отдела культуры.

Ответ на жалобу, поступившую в Отдел культуры, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недействительные сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается недопустимости злоупотребления правом).

### **2.1.2 Документы, регламентирующие деятельность организации:**

- Устав;
- свидетельств о государственной регистрации юридического лица;
- свидетельств о постановке на учет в налоговом органе;
- коллективный договор;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения об отделах, структурных подразделениях учреждения;
- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников Учреждения;
- технический паспорт Учреждения;
- технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- сертификаты качества на оборудование;
- инструкции по охране труда и технике безопасности;
- инструкцию по пожарной безопасности, и прочие документы, которые должны регламентировать процесс выполнения работы, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

### **2.1.3 Условия размещения и режим работы учреждения.**

Учреждение, его структурные подразделения должны быть расположены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей работ. Здания и помещения, занимаемые Учреждением, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой муниципальной работы (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Учреждение должно быть обеспечено:

- зрительными залами,
- оборудованными стационарными техническими средствами, необходимыми для проведения мероприятий;
- музыкальными инструментами;
- нестационарными звукоусилительными, звуковоспроизводящими и осветительными устройствами;



- сценическими костюмами;
- мебелью.

Режим работы Учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается Учреждением по согласованию с Администрацией. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений. Режим работы во всех структурные подразделения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

#### **2.1.4 Техническое оснащение Учреждения**

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность выполнения муниципальной работы в необходимом объеме и надлежащего качества.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

#### **2.1.5 Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация**

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты учреждения проходят аттестацию и курсовую переподготовку в порядке и сроки, установленные локальными нормативными актами Учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При выполнении муниципальной работы специалисты Учреждения должны проявлять к потребителям работы вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

#### **2.1.6 Требования к технологии выполнения работы**

Учреждение обеспечивает доступ потребителей работы в соответствии с их интересами и потребностями.

Выполнение муниципальной работы включает в себя следующие административные процедуры:

- подготовка и публичный показ концертов, концертных и иных зрелищных программ, в том числе проведение репетиций, организационных мероприятий;
- информирование жителей в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- реализация входных билетов, в том числе пригласительных;

- обеспечение на время выполнения муниципальной работы охраны жизни и здоровья потребителей работы;
- размещение потребителей работы в зрительном, концертном залах или другом месте, предусмотренном для выполнения муниципальной работы.

Для обеспечения своевременного и в необходимом объеме выполнения муниципальной работы необходимо проведение информационно-рекламной кампании и распространение входных билетов, в том числе пригласительных билетов.

Для потребления муниципальной работы на платной основе потребителю работы необходимо предъявить входной билет. На билете учреждение указывает цену, наименование учреждения, название концертов, концертных и иных зрелищных программ, место, дату и время мероприятия.

Входной билет потребитель работы приобретает в кассе учреждения.

Основаниями для отказа в потреблении муниципальной работы являются:

- отсутствие входного билета;
- потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;
- посетитель не проходит по возрастному ограничению / цензу (в этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка, дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются);
- технические неполадки оборудования, инструментов или аварийные ситуации.

Основными результатами выполнения муниципальной работы являются: просмотр потребителями работы концертов, концертных и иных зрелищных программ.

### **2.1.7 Информационное сопровождение деятельности Учреждения.**

Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы Учреждения;
- правила посещения, права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг (работ) с указанием условий их предоставления (выполнения), цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность Учреждения;
- контактная информация о руководстве учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

На Интернет-сайте размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и маршрут проезда к зданию;
- режим работы Учреждения (изменения в режиме работы Учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;

- структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений Учреждения с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
- Стандарт выполнения работы;
- о проводимых концертах, выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На информационных стендах в здании (помещении) Учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы Учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;
- структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
- Стандарт выполнения работы;
- о проводимых концертах, выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

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

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация:

- о проводимых концертах, выставках, мероприятиях и т.д.

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об Учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- режим работы Учреждения;
- о проводимых концертах, выставках, мероприятиях и т.д.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об Учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах Учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

Информирование о порядке выполнения муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, выполняющими муниципальную работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

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

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за выполнение муниципальной работы осуществляется при личном посещении Учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения

### **2.1.8 Контроль за деятельностью Учреждения.**

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляют руководитель Учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества выполнения муниципальной работы);
- плановый контроль (по определенному направлению деятельности Учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий, деятельности отдельных работников Учреждения);
- комплексный (проверка деятельности структурных подразделений Учреждения и т.д.).

Отдел культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения, в части соблюдения качества выполнения работы путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

– анализа обращений и жалоб граждан в Отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

### **2.1.9 Ответственность за качество выполнения работы**

Руководитель Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение Учреждением требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества выполняемых муниципальных работ.

Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение работы в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего выполнение работы;
- организовать информационное обеспечение процесса в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения, выполняющим муниципальную работу, устанавливаются руководителем данного Учреждения в соответствии с внутренними документами Учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

### **2.1.10 Учет мнения потребителей**

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей муниципальной работы:

Мнения потребителей муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной работы и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы.

Мнения потребителей муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении.

### **2.1.11 Критерии оценки качества работы:**

- полнота выполнения муниципальной работы в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее выполнения;
- результативность выполнения муниципальной работы по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений потребителей работ и опросов общественного мнения.

Муниципальная работа должна отвечать следующим требованиям:

- доступность, безопасность и эффективность выполнения муниципальной работы;
- соблюдение требований технологии выполнения муниципальной работы;
- оптимальность использования ресурсов Учреждения;

– удовлетворенность потребителей работы качеством выполнения муниципальной работы.

### 2.1.12 Система индикаторов качества работы

№	Индикаторы качества муниципальной работы	Единицы измерения
1	Количество проведенных мероприятий силами учреждения	единица
2	Удельный вес населения, участвующего в проведении мероприятий	процент

Количество проведенных мероприятий силами учреждения на основании учетных документов Учреждения.

Удельный вес населения участвующего в проведении мероприятий:

$U = \text{Куч мер} / \text{Кн} * 100$ , где:

Куч мер - Количество населения участвующего в проведении мероприятий

Кн - Количество населения.

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ  
«ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЛУБНЫХ ФОРМИРОВАНИЙ И  
ФОРМИРОВАНИЙ САМОДЕЯТЕЛЬНОГО НАРОДНОГО  
ТВОРЧЕСТВА»**

**1. Общие положения**

**1.1 Разработчик Стандарта качества**

Разработчиком стандарта качества муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее - Стандарт) является отдел культуры Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее - Отдел культуры).

Контактная информация Отдела культуры:

- адрес: 453850, Республика Башкортостан, г. Мелеуз, ул. Воровского, д. 4;
- телефон: 8(34764) 3-26-62
- факс: 8(34764) 3-26-62
- e-mail: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru)

**1.2 Область применения Стандарта**

Стандарт распространяется на муниципальную работу «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее муниципальная работа), выполняемую муниципальным бюджетным учреждением «Культурно-досуговый центр» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее Учреждение).

**1.3 Термины, используемые в Стандарте:**

- Муниципальная работа – один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности учреждения, финансируемой за счёт бюджета муниципального района и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурно-досугового и информационного обеспечения;
- Стандарт качества выполнения муниципальной работы – обязательство муниципального района по обеспечению возможности получения населением муниципальной работы в определённых объёмах и определённого качества;
- Клубное формирование - добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, и

овладению полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

#### **1.4 Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения работы:**

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года);
- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ;
- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18 декабря 2006 года N 230-ФЗ;
- «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31 июля 1998 года N 145-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 07 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2010 года N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Закон Республики Башкортостан от 13 июля 1993 года № ВС 18/19 «О культуре».

#### **1.5. Основные факторы, используемые в Стандарте:**

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- условия размещения и режим работы Учреждения;
- наличие специального технического оснащения Учреждения ;
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии выполнения работы;
- наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил выполнения муниципальной работы;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества выполняемых работ требованиям Стандарта.



## **2. Требования к качеству, порядку и условиям выполнения муниципальной работы**

### **2.1 Качество, порядку и условия выполнения муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества».**

#### **2.1.1 Сведения о работе.**

Содержание муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» заключается в создании условий для организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества. Обеспечение условий для рационального и содержательного досуга людей, удовлетворение и развитие их культурных потребностей, создание условий для самореализации каждой отдельной личности, раскрытия ее способностей, самосовершенствования и любительского творчества в рамках свободного времени. Содействие развитию самодеятельного творчества, обеспечение разнообразия направленности клубных формирований и комфортных условий при выполнении работы.

Задачами выполнения муниципальной работы являются:

- приобщение населения к культурным традициям народов Республики Башкортостан, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;
- популяризация творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получивших общественное признание;
- воспитание эстетического вкуса, привитие навыков самоуправления и самообразования, развитие инициативы и предприимчивости.

Единицей измерения муниципальной работы является: количество действующих клубных формирований.

Объём работы определяется муниципальным заданием на текущий год.

Получатели муниципальной услуги - население муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, религиозных и политических убеждений, социального положения, места жительства и места регистрации и иногородние граждане, имеющие право пребывания на территории Российской Федерации.

Муниципальная работа реализуется в целях сохранения и распространения самодеятельного (любительского) творчества, повышения творческого уровня самодеятельных коллективов народного творчества и любительских объединений.

В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

- организация работы любительских творческих коллективов самодеятельного народного творчества: студий, кружков, клубов по интересам и любительских объединений по различным жанрам и направлениям;
- организация работы клубных формирований по различным жанрам и направлениям.

В процессе осуществления деятельности по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества Учреждение организует работу клубного формирования и

формирования самодеятельного народного творчества по следующим направлениям:

- набор участников в клубное формирование;
- подбор учебных и методических материалов для занятий;
- проведение плановых занятий для участников в формах и видах, характерных для этого клубного формирования;
- планирование, учет, отчетность о деятельности клубного формирования;
- повышение квалификации и профессионального мастерства специалистов Учреждения;
- творческие отчеты о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, творческие лаборатории, мастер-классы и т.п.);
- участие в мероприятиях Учреждения;
- участие в фестивалях, смотрах, конкурсах различного уровня;
- поиск помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива.

В ходе выполнения муниципальной работы учреждение осуществляет следующие мероприятия:

- поиск и предоставление помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива с необходимой технической аппаратурой;
- оказание организационной, методической помощи в работе клубного формирования.

Работа для проведения репетиций и выступлений коллектива может осуществляться как в стационарном режиме на базе Учреждения, а также и вне стационара.

Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

Выполнение муниципальной работы осуществляется согласно Плану работы Учреждения.

Для участия в мероприятиях в рамках выполнения муниципальной работы потребителю (представителю коллектива) необходимо обратиться в Учреждение, выполняющее данную работу, согласно расписанию данного Учреждения.

Потребителю может быть отказано в участии в мероприятиях в рамках выполнения муниципальной работы в следующих случаях:

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- обращение за получением услуги (работы) в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;
- если посетитель не проходит по возрастному ограничению / цензу.

Мероприятия в рамках выполнения муниципальной работы начинаются не ранее 08.00 и заканчиваются не позднее 23.00 часов.

Для обеспечения безопасности потребителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных мероприятий может быть увеличен администрацией Учреждения. В этом случае сотрудник Учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у потребителей документ, подтверждающий возраст ребенка. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

Объявленное в программе мероприятие по работе с коллективами должно быть проведено независимо от количества присутствующих

посетителей. Продолжительность мероприятий, в рамках выполнения муниципальной работы (например, репетиций) с коллективами устанавливается сотрудниками Учреждения.

Замена мероприятий в рамках выполнения муниципальной работы в графике планируемого плана работы Учреждения или отмена данных мероприятий допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам выполнения муниципальной работы осуществляется посредством:

- консультирования заявителя специалистами учреждения по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;
- организации и проведения специальных информационных мероприятий (в том числе круглые столы, семинары, выступления в средствах массовой информации).

Результатом выполнения муниципальной работы является:

- повышение творческого уровня самодеятельных коллективов за счет работы с данными коллективами;
- рост количества клубных формирований или их стабильное количество в отчетном году по сравнению с предыдущим годом.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных учреждений культуры, выполняющих муниципальную работу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц муниципальных учреждений культуры, выполняющих муниципальную работу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Администрацию с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена:

письменно по почте на адрес: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;

– нарочно по адресу: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;

– в электронной форме на электронный адрес Отдела культуры: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru);

– через многофункциональный центр;

– а так же может быть принята на личном приеме.

В письменной жалобе получателя муниципальной услуги должно быть указано:

– наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера)

контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

– излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействие) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

– в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Отделе культуры осуществляется по предварительной записи.

Отдел культуры:

– обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 25 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

– по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается начальником Отдела культуры.

Ответ на жалобу, поступившую в Отдел культуры, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

– если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недействительные сведения;

– если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается недопустимости злоупотребления правом).

**2.1.2 Документы, регламентирующие деятельность учреждения:**

– Устав;

– свидетельств о государственной регистрации юридического лица;

– свидетельств о постановке на учет в налоговом органе;

– коллективный договор;

– правила внутреннего трудового распорядка;

– штатное расписание;

– должностные инструкции;

– положение об аттестации сотрудников;

- положения об отделах, структурных подразделениях Учреждения;
- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников Учреждения;
- технический паспорт Учреждения;
- технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
- сертификаты качества на оборудование;
- инструкции по охране труда и технике безопасности;
- инструкцию по пожарной безопасности, и прочие документы, которые должны регламентировать процесс выполнения работы, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

### **2.1.3 Условия размещения и режим работы учреждения.**

Учреждение, его структурные подразделения должны быть расположены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей работ. Здания и помещения, занимаемые учреждением, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой муниципальной работы (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Учреждение должно быть обеспечено:

- зрительными залами,
- оборудованными стационарными техническими средствами, необходимыми для проведения мероприятий;
- музыкальными инструментами;
- нестационарными звукоусилительными, звуковоспроизводящими и осветительными устройствами;
- сценическими костюмами;
- мебелью.

Режим работы Учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Администрацией. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений. Режим работы во всех структурные подразделения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

### **2.1.4 Техническое оснащение Учреждения.**

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность выполнения муниципальной работы в необходимом объеме и надлежащего качества.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

#### **2.1.5 Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.**

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты Учреждения проходят аттестацию и курсовую переподготовку в порядке и сроки, установленные локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При выполнении муниципальной работы специалисты Учреждения должны проявлять к потребителям работы вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

#### **2.1.6 Требования к технологии выполнения работы.**

Выполнение работы по организации деятельности клубных формирований ведется по следующим направлениям:

- вокальное и хоровое творчество;
- театральный жанр;
- хореография,
- инструментальное творчество (оркестры народных, духовых инструментов);
- изобразительное искусство;

Клубное формирование, формирование самодеятельного народного творчества в рамках своей деятельности:

- организует систематические занятия в формах и видах, характерных для данного клубного формирования, формирования самодеятельного народного творчества (в том числе: репетиция, лекция, урок);
- проводит творческие отчеты о результатах своей деятельности (в том числе: концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы);
- участвует в общих программах и акциях культурно - досугового учреждения;
- использует другие формы творческой работы и участия в культурной и общественной жизни;
- принимает участие в районных, городских, республиканских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках.

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

За достигнутые успехи любительскому коллективу может быть присвоено почетное звание «Народный (образцовый) самодеятельный коллектив».

Стать участником клубных формирований, формирований самодеятельного народного творчества может каждый житель муниципального района

независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Потребитель имеет право свободного выбора Учреждения в соответствии со своими интересами и потребностями.

Для получения доступа к участию в клубных формированиях потребителю необходимо совершить следующие действия:

- ознакомиться с информацией о существующих в данном Учреждении клубных формированиях, формированиях самодеятельного народного творчества (режиме их работы);
- лично или в присутствии законного представителя (для несовершеннолетних) обратиться в Учреждение.

Основаниями для отказа в выполнении работы являются:

- высокая наполняемость требуемой возрастной группы (отсутствие мест);
- отсутствие в учреждении того клубного формирования, формирования самодеятельного народного творчества, которое интересует претендента;
- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.).

Основными результатами выполнения муниципальной работы являются: непосредственное взаимодействие исполнителя с потребителем работы, развитие дарований, освоение и создание культурных ценностей, овладение полезными навыками в области здорового образа жизни, в организации досуга и отдыха, в организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры в рамках работы клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

#### **2.1.7 Информационное сопровождение деятельности Учреждения.**

Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы Учреждения;
- правила посещения, права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг (работ) с указанием условий их предоставления (выполнения), цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность Учреждения;
- контактная информация о руководстве учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

На Интернет-сайте размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и маршрут проезда к зданию;
- режим работы Учреждения (изменения в режиме работы Учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;
- структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
- Стандарт выполнения муниципальной работы;
- о проводимых концертах, выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На информационных стендах в здании (помещении) Учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы Учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
- Стандарт выполнения работы;
- о проводимых концертах, выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

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

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация:

- о проводимых концертах, выставках, мероприятиях и т.д.

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об Учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- режим работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об Учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.



Информирование о порядке выполнения муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, выполняющими муниципальную работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

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

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за выполнение муниципальной работы осуществляется при личном посещении Учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

#### **2.1.8 Контроль за деятельностью Учреждения.**

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляют руководитель Учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества выполнения муниципальной работы);
- плановый контроль (по определенному направлению деятельности Учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий, деятельности отдельных работников Учреждения);
- комплексный (проверка деятельности структурных подразделений Учреждения и т.д.).

Отдел культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения, в части соблюдения качества выполнения работы путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в Отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

#### **2.1.9 Ответственность за качество выполнения работы**

Руководитель Учреждения несет ответственность за соблюдение Учреждением требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества выполняемых муниципальных работ.

Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены

ответственные лица за качественное выполнение работы в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего выполнение работы;
- организовать информационное обеспечение процесса в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения, выполняющим муниципальную работу, устанавливаются руководителем данного Учреждения в соответствии с внутренними документами Учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

#### **2.1.10 Учет мнения потребителей**

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей муниципальной работы:

Мнения потребителей муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной работы и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы;

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

#### **2.1.11 Критерии оценки качества муниципальной работы:**

- полнота выполнения муниципальной работы в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее выполнения;
- результативность выполнения муниципальной работы по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений потребителей работ и опросов общественного мнения.

Муниципальная работа должна отвечать следующим требованиям:

- доступность, безопасность и эффективность выполнения муниципальной работы;
- соблюдение требований технологии выполнения муниципальной работы;
- оптимальность использования ресурсов учреждения;
- удовлетворенность потребителей работы качеством выполнения муниципальной работы.

#### **2.1.12. Система индикаторов качества муниципальной работы.**

№	Индикаторы качества муниципальной работы	Единицы измерения
1	Количество граждан, участвующих в работе клубных формирований	человек
2	Количество коллективов со званием «народный» коллектив самодеятельного художественного творчества, подтвердившие звание во время	единицы

	аттестации	
3	Увеличение численности участников культурно-досуговых мероприятий (по сравнению с предыдущим годом)	процент

Количество граждан, участвующих в работе клубных формирований на основании учетных документов Учреждения.

Количество коллективов со званием «народный» коллектив самодеятельного художественного творчества, подтвердившие звание во время аттестации на основании учетных документов Учреждения.

Увеличение численности участников культурно-досуговых мероприятий (по сравнению с предыдущим годом):

$У ч. = Ч отч. / Ч пред. * 100 - 100$ , где

У ч. - Увеличение численности участников культурно-досуговых мероприятий по сравнению с предыдущим годом,

Ч отч. - численность участников культурно-досуговых мероприятий за отчетный период

Ч пред. - численность участников культурно-досуговых мероприятий за предыдущий период

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ  
«ФОРМИРОВАНИЕ, УЧЕТ, ИЗУЧЕНИЕ, ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
ФИЗИЧЕСКОГО СОХРАНЕНИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ ФОНДОВ  
БИБЛИОТЕКИ»**

**1. Общие положения**

**1.1 Разработчик Стандарта качества.**

Разработчиком Стандарта качества муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек» (далее - Стандарт) является отдел культуры Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее – Отдел культуры).

Контактная информация Отдела культуры:

- адрес: 453850, Республика Башкортостан, г. Мелеуз, ул. Воровского, д.4;
- телефон: 8(34764) 3-26-62
- факс: 8(34764) 3-26-62
- e-mail: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru)

**1.2 Область применения Стандарта.**

Стандарт распространяется на муниципальную работу «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек» (далее - муниципальная работа), выполняемую муниципальным автономным учреждением культуры «Мелеузовская централизованная библиотечная система» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее – Учреждение), финансируемую за счет средств бюджета, и устанавливает требования к выполнению работы, включающие количественные и качественные ее характеристики.

**1.3 Термины, используемые в Стандарте:**

- Библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.
- Библиотечный фонд - систематизированная совокупность документов, формируемая в соответствии с задачами и функциями (типом) библиотеки в целях общественного использования и хранения.
- Формирование библиотечного фонда - создание, постоянное обновление, развитие и поддержание фонда в работоспособном состоянии; собирательное понятие для всех технологических процессов по моделированию библиотечного фонда, комплектованию библиотечного фонда, приему, учету библиотечного фонда, библиотечной обработке, размещению фонда, расстановке фонда.
- Учет библиотечного фонда - комплекс операций, обеспечивающий регистрацию и обобщение сведений об объеме, составе, движении, его

стоимости, являющихся основой финансовой отчетности о фонде, а также составной частью мероприятий по обеспечению его сохранности.

– Изучение библиотечного фонда - комплекс процессов и методов анализа библиотечного документного фонда с целью управления его формированием и развитием в системе документных ресурсов библиотеки.

– Сохранность библиотечного фонда - обеспечение целостности и нормативного физического состояния документов, хранящихся в фонде, достигается путем совокупности правовых, инженерно-технических, инженерных и специальных мер.

– Безопасность библиотечного фонда - совокупность правовых, инженерно-технических, организационных и специальных мер, предотвращающих утрату документов вследствие их порчи и хищения, фактов вандализма, аварий техногенного характера, стихийных бедствий, иных опасных обстоятельств и действий.

#### **1.4 Нормативно - правовые акты, регламентирующие качество выполнения работы:**

– Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993);

– «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30 ноября 1994 года №51-ФЗ;

– «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31 июля 1998 года №45-ФЗ;

– «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18 декабря 2006 года №230-ФЗ;

– Федеральный закон от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»;

– Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

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

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

– Федеральный закон от 24 июля 1998 года №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

– Федеральный закон от 25 июля 2002 года №114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

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

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

– Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Федеральный закон от 29 декабря 2010 года №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 года №31063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Распоряжение Правительства Республики Башкортостан от 29 декабря 2007 года №1551-р, утвердившее «Базовые нормативы ресурсного обеспечения деятельности муниципальных библиотек Республики Башкортостан»;
- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03 февраля 1997 №6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2008 года №32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Приказ Минкультуры России от 30 декабря 2014 года №2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 года №1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки от 31 октября 2014 года: Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти;
- Закон Республики Башкортостан от 08 мая 1996 года №32-з «О библиотечном деле».

### **1.5 Основные факторы, используемые в Стандарте:**

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- условия размещения и режим работы Учреждения;
- наличие специального технического оснащения Учреждения ;
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии выполнения работы;
- наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил выполнения работы;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества выполняемой работы требованиям Стандарта

## **2. Требования к качеству, порядку и условиям выполнения муниципальной работы**

### **2.1 Качество, порядок и условия работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек»**

#### **2.1.1 Сведения о работе:**

Муниципальная работа «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек» оказывается в целях обеспечения учета, комплектования, хранения и использования документов, входящих в состав библиотечных фондов, в установленном порядке.

Выполнение муниципальной работы предусматривает следующие направления деятельности:

- формирование и учет фонда библиотеки;
- организация фонда библиотеки;
- обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки (обеспечение сохранности документов методом консервации, изготовление страховых копий документов);
- обеспечение качественного состава библиотечного фонда за счет постоянного пополнения его документами на различных носителях и изучение информационных потребностей пользователей.

Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

Работа проводится в интересах всего общества.

Единица измерения муниципальной работы: объем книжного фонда библиотеки.

Объем работы определяется муниципальным заданием на текущий год.

### **2.1.2 Документы, регламентирующие деятельность учреждения:**

- Устав;
- свидетельств о государственной регистрации юридического лица;
- свидетельств о постановке на учет в налоговом органе;
- правила пользования библиотекой;
- коллективный договор;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения об отделах, структурных подразделениях учреждения;
- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки;
- инструкции по охране труда и технике безопасности;
- инструкцию по пожарной безопасности;
- прочие документы, которые должны регламентировать процесс выполнения работы, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

### **2.1.3 Условия размещения и режим работы библиотек**

#### **2.1.3.1 Условия размещения библиотек**

Наличие общедоступной библиотеки в каждом поселении территории (муниципального образования) является обязательным.

Каждая общедоступная библиотека размещается с учетом ее максимальной доступности (по времени не более 15–20 мин., за которое местный житель может добраться до библиотеки).

Доступность библиотеки для всех местных жителей обеспечивается также ее удобным местоположением: в наиболее часто посещаемых культурных, торговых, деловых центрах, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений.

Общедоступная библиотека может размещаться в отдельно стоящем здании, в здании кластерного типа под одной крышей с другими учреждениями и организациями, а также в специальной пристройке к другому зданию (жилому или общественному).

При размещении в одном здании с образовательным учреждением (школой, колледжем, др.) библиотека должна иметь автономный вход-выход для

свободного доступа посетителей и обеспечения сохранности фондов; при размещении в социально-культурном комплексе должны предусматриваться специальные помещения, обеспечивающие функциональную специфику библиотеки, сохранность ее фондов и комфортную обстановку для ее пользователей.

Общедоступная библиотека должна быть также доступна той части местных жителей, которые находятся в зоне риска социального исключения, прежде всего, маломобильные группы: инвалиды с поражениями опорно-двигательного аппарата, инвалиды с недостатками зрения и слуха, лица преклонного возраста, а также люди с детскими колясками, беременные женщины и т.п.

Для инвалидов-колясочников вход в библиотеку должен быть оборудован пандусами при входе-выходе, при уровневых переходах; проёмы дверей должны соответствовать строительным ГОСТам для свободного проезда коляски в помещения библиотеки, а также к фондам библиотеки. Библиотека должна быть оборудована специальными держателями, ограждениями, лифтами, специальными креслами для работы, иметь санитарные зоны для инвалидов.

Размеры площадей библиотечных помещений определяются с учетом их функционального назначения на основе принятых нормативов. Размеры площадей для обслуживания пользователей определяются в соответствии с нормативами:

- площадь для размещения фонда абонементов из расчета не менее 5 кв. м на 1000 томов;
- площадь для размещения фонда читального зала из расчета 10 кв. м на 1000 томов;
- площадь для размещения специализированных отделов из расчета 5 кв. м на 1000 единиц хранения;
- площадь для размещения справочно-информационного аппарата (каталоги) из расчета не менее 3,5 кв. м на 1 каталожный шкаф;
- площадь для кафедр приема и выдачи литературы из расчета 4,5 кв. м на 1 кафедру;
- площадь для размещения автоматизированных рабочих мест из расчета не менее 6,0 кв. м на 1 пользователя;
- число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв. м на одно место; около 10% посадочных мест для пользователей должны находиться в зоне отдыха;
- для размещения выставок, площадь одного из основных подразделений библиотеки (абонемент, читальный зал) требует увеличения до 10%;
- для проведения культурно-массовых мероприятий необходимо иметь отдельное помещение не менее 25 кв. м;
- площадь вестибюля из расчета 0,2 кв. м на 1 посетителя;
- площадь гардероба из расчета 0,08 кв. м на 1 крючок консольной вешалки.

Размеры помещений для обслуживания лиц с ограниченными возможностями жизнедеятельности требуют увеличения площади из расчета 2,7–3,0 кв. м на 1 пользователя специализированного отдела.

Размеры площадей для хранения фондов библиотеки определяются в соответствии с нормативами:

- для книг и журналов не менее 2,5 кв. м на 1000 томов;



- для газетных подшивок не менее 14 кв. м на 1000 подшивок;
- для аудиовизуальных документов не менее 3 кв. м на 1000 экземпляров.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но занимаемая ими площадь должна быть в соотношении не менее 20% площади читательской зоны.

Размеры площадей основных производственных участков определяются в соответствии с их назначением и на основании установленных нормативов. Например:

- площадь 1 рабочего места для персонала, занятого в процессах комплектования и обработки фондов – 9–12 кв. м;
- для персонала научно-методической службы – 9 кв. м;
- для административного персонала – 5–6 кв. м, в том числе для директора, заместителя директора – от 15 до 40 кв. м.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь между собой и с подразделениями обслуживания пользователей.

Библиотека должна быть обеспечена средствами противопожарной и охранной безопасности: 1 огнетушитель на 50 кв. м пола, но не менее 1-го на каждое помещение, сигнализация.

Комфортное пребывание в библиотеке и пользование её услугами достигается с помощью различных компонентов, таких как:

- наличие ориентировочной информации для свободного передвижения пользователей;
- доступность различных видов и типов документов, средств информации и телекоммуникации;
- функциональное оборудование, простое и удобное в эксплуатации;
- дизайн, создающий комфорт и располагающий к работе, общению и отдыху;
- профессиональная этика персонала, соблюдение прав пользователей.

Дети нуждаются в библиотечном пространстве, которое они могут воспринимать как своё детское. Детская территория публичной библиотеки должна быть легко узнаваемым, дружелюбным, привлекательным и удобным местом для детей, отличающимся своей функциональностью и необычностью: специальная мебель, цветовое и декоративное оформление и др.

### **2.1.3.2 Требования к режиму работы библиотек.**

Режим работы Учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Администрацией.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Выполнение муниципальной работы осуществляться не менее 6 дней в неделю.

В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа обслуживания читателей на абонементе, читального зала и гардероба для посетителей.

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

График работы объектов сети внестационарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

#### **2.1.4 Техническое оснащение Учреждения.**

Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающим надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединения их в локальную вычислительную сеть, приобретение лицензионного программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеке должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.

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

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

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

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

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

Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

#### **2.1.5 Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.**

Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

Нормативная потребность в штатных работниках может определяться и исходя из количества населения:

- в городах с числом жителей до 50 000 – из расчета 1 работник на 2000 жителей;
- в городах с числом жителей от 50 000 и более – из расчета 1 работник на 2500 жителей; 1 работник на 1000 жителей в возрасте до 14 лет;
- в сельской местности – из расчета 1 работник на 500 - 1000 жителей;
- а также – 1 работник на 500 жителей в возрасте до 14 лет. ( Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодной сессией, 22 мая 2008 г.))

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

Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники руководствуются кодекс этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями предоставления государственных услуг (работ).

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

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

#### **2.1.6 Требования к технологии выполнения работы**

Порядок проведения работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки осуществляется в соответствии с Порядком учета документов, входящих в состав библиотечного фонда, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 N 1077 «Об утверждении Порядка учета

документов, входящих в состав библиотечного фонда», и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Башкортостан.

Муниципальная работа по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки выполняется путем:

- формирования фондов по профилю комплектования на основе исторически сложившихся культурных традиций, имеющегося опыта работы и мониторинга информационных потребностей населения муниципального района;
- приобретения отечественной и зарубежной литературы (учебной, периодических изданий, художественных новинок) в различных форматах (печатных и электронных, для незрячих и слабовидящих), комплектования фонда обязательными экземплярами документов муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан, пожертвований от физических и юридических лиц, книгообмена с другими учреждениями и организациями;
- автоматизации библиотечно-информационных процессов и услуг, развития информационных систем;
- проведения мероприятий по обеспечению учёта, нормативных условий содержания и сохранения библиотечных фондов, по сохранению книжных памятников, по ремонту и реставрации библиотечных документов;
- проведения проверок фондов библиотеки;
- оснащения библиотеки современными системами технических средств безопасности, установки систем пожарной и охранной сигнализации.

Конечным результатом выполнения муниципальной работы является:

- формирование фонда библиотеки документами на всех видах носителей;
- наличие системы учета поступивших и выбывших документов;
- наличие перемещенных, обеспыленных документов и документов, оснащенных метками и ярлыками;
- наличие документов, прошедших консервацию.

Действия по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки осуществляются в сроки, определенные в типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках утвержденные Приказом Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

#### **2.1.7 Информационное сопровождение деятельности Учреждения.**

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых муниципальных услуг (работ) и обеспечить возможность их правильного выбора.

Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;
- правила посещения библиотеки, права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг (работ) с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

- сведения о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- контактная информация о руководстве Учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

Информирование потребителей результата муниципальной работы осуществляется:

- через официальный интернет-сайт;
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) Учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

– посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении библиотеки.

На Интернет-сайте Учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;
- режим работы Учреждения (изменения в режиме работы Учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
- Стандарт предоставления услуги (выполнения работы);
- перечень оказываемых Учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, виртуальная справка;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На информационных стендах в здании (помещении) Учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы Учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
- Стандарт выполнения работы;
- перечень оказываемых Учреждением услуг (работ) в том числе платных (с указанием стоимости);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

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

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация:

- о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об Учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- режим работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

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

Информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

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

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за выполнение муниципальной работы осуществляется при личном посещении библиотеки.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением работы. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

#### **2.1.8 Контроль за деятельностью Учреждения.**

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения работы)
- плановый контроль (контроль по направлениям деятельности, включая контроль культурно-массовых мероприятий);
- комплексный (проверка деятельности отдельных структурных подразделений Учреждения и т.д.).

Отдел культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения качества выполнения муниципальной работы путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в Отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

#### **2.1.9 Ответственность за качество выполнения работы.**

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества выполнения работы в сфере библиотечного обслуживания.

Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение работы в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель Учреждения обязан:

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

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего выполнение работы и контроль качества библиотечного обслуживания;
- 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.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения, выполняющим муниципальную работу, устанавливаются руководителем данного Учреждения в соответствии с внутренними документами Учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

#### **2.1.10 Учет мнения потребителей**

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей муниципальной работы:

- мнения потребителей муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяется:
  - по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной работы и анализ собранной информации;
  - по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы;

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

#### **2.1.11 Критерии оценки качества работы.**

Показателями качества выполнения муниципальной работы являются:

- объем книжного фонда библиотеки
- книгообеспеченность на 1 жителя
- доля книжных фондов от общего количества книжного фонда степень сохранности, которых изменилась в связи с нарушением условий хранения по сравнению с прошлым годом

#### **2.1.12 Система индикаторов качества работы**

№	Индикаторы качества муниципальной работы	Единицы измерения
1.	Объем книжного фонда библиотеки	единица
2.	Книгообеспеченность на 1 жителя	единица
3.	Доля книжных фондов от общего количества книжного фонда степень сохранности, которых изменилась в связи с нарушением условий хранения по сравнению с прошлым годом	процент

Объем книжного фонда библиотеки на основании учетных документов Учреждения.

Книгообеспеченность на 1 жителя:

$K_n = \Phi / K_n$  (число жителей), где

$K_n$  - книгообеспеченность на 1 жител;

$\Phi$  - объем фонда;

$K_n$  - общее количество населения.



Доля книжных фондов от общего количества книжного фонда степень сохранности, которых изменилась в связи с нарушением условий хранения по сравнению с прошлым годом:

$Дфб = В/Ф * 100\%$ , где

Дф - доля фонда библиотеки;

В - выбытие из фонда;

Ф - объем фонда.

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ  
«БИБЛИОГРАФИЧЕСКАЯ ОБРАБОТКА ДОКУМЕНТОВ И СОЗДАНИЕ  
КАТАЛОГОВ»**

**1. Общие положения**

**1.1 Разработчик Стандарта качества.**

Разработчиком Стандарта качества муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (далее - Стандарт) является отдел культуры Администрации муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее – Отдел культуры).

Контактная информация Отдела культуры:

- адрес: 453850, Республика Башкортостан, г. Мелеуз, ул. Воровского, д.4;
- телефон: 8(34764) 3-26-62
- факс: 8(34764) 3-26-62
- e-mail: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru)

**1.2 Область применения Стандарта.**

Стандарт распространяется на муниципальную работу «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (далее - муниципальная работа), выполняемую муниципальным автономным учреждением культуры «Мелеузовская централизованная библиотечная система» муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее – Учреждение), финансируемую за счет средств бюджета, и устанавливает требования к выполнению работы, включающие количественные и качественные ее характеристики.

**1.3 Термины, используемые в Стандарте:**

- Библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;
- Библиографическая запись - элемент библиографической информации, фиксирующий в документальной форме сведения о документе, позволяющие его идентифицировать, раскрыть его состав и содержание в целях библиографического поиска;
- Библиографическая обработка - совокупность процессов формирования библиографической записи документа для представления его в библиотечных каталогах, библиографических указателях, списках и картотеках;
- Каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки или информационного центра.

**1.4 Нормативно - правовые акты, регламентирующие качество выполнения муниципальной работы:**

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993);
- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30 ноября 1994 года №51-ФЗ;
- «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31 июля 1998 года №45-ФЗ;
- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18 декабря 2006 года №230-ФЗ;
- Федеральный закон от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25 июля 2002 года №114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2010 года №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03 февраля 1997 №6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 года №31063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Распоряжение Правительства Республики Башкортостан от 29 декабря 2007 года №1551-р, утвердившее «Базовые нормативы ресурсного обеспечения деятельности муниципальных библиотек Республики Башкортостан»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2008 года №32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Приказ Минкультуры России от 30 декабря 2014 года №2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 года №1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки от 31 октября 2014 года: Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти;
- Закон Республики Башкортостан от 08 мая 1996 года №32-з «О библиотечном деле».

### **1.5 Основные факторы, используемые в Стандарте:**

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- условия размещения и режим работы Учреждения;
- наличие специального технического оснащения Учреждения ;
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии выполнения работы;
- наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил выполнения работы;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества выполнения работы требованиям настоящего Стандарта

## **2. Требования к качеству, порядку и условиям выполнения муниципальной работы**

### **2.1 Качество, порядок и условия работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов».**

#### **2.1.1 Сведения о работе.**

Муниципальная работа «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» выполняется в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, на свободный доступ к информации.

Выполнение работы предусматривает следующие направления деятельности:

- библиографическая обработка документов;
- организация электронных и карточных каталогов.

Выполнение работы осуществляется на бесплатной основе.

Муниципальная работа проводится в интересах общества.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных учреждений культуры, выполняющих муниципальную работу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц муниципальных учреждений культуры, выполняющих муниципальную работу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Отдел культуры с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена:

- письменно по почте на адрес: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;
- нарочно по адресу: 453850, Республика Башкортостан, г.Мелеуз, ул.Воровского, д.4;
- в электронной форме на электронный адрес Отдела культуры: [kultura.meleuz@mail.ru](mailto:kultura.meleuz@mail.ru);
- через многофункциональный центр;
- а так же может быть принята на личном приеме.

В письменной жалобе получателя муниципальной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, выполняющего муниципальную работу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействие) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Отделе культуры осуществляется по предварительной записи.

Отдел культуры:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается начальником Отдела культуры.

Ответ на жалобу, поступившую в Отдел культуры, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается недопустимости злоупотребления правом).

### **2.1.2 Документы, регламентирующие деятельность учреждения:**

- Устав;
- свидетельств о государственной регистрации юридического лица;
- свидетельств о постановке на учет в налоговом органе;
- правила пользования библиотекой;
- коллективный договор;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения об отделах, структурных подразделениях Учреждения;
- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки;
- инструкции по охране труда и технике безопасности;
- инструкцию по пожарной безопасности;
- прочие документы, которые должны регламентировать процесс выполнения работы, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

### **2.1.3 Условия размещения и режим работы Учреждения.**

#### **2.1.3.1 Условия размещения библиотек**

Наличие общедоступной библиотеки в каждом поселении территории (муниципального образования) является обязательным.

Каждая общедоступная библиотека размещается с учетом ее максимальной доступности (по времени не более 15–20 мин., за которое местный житель может добраться до библиотеки).

Доступность библиотеки для всех местных жителей обеспечивается также ее удобным местоположением: в наиболее часто посещаемых культурных, торговых, деловых центрах, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений.

Общедоступная библиотека может размещаться в отдельно стоящем здании, в здании кластерного типа под одной крышей с другими учреждениями и организациями, а также в специальной пристройке к другому зданию (жилому или общественному).

При размещении в одном здании с образовательным учреждением (школой, колледжем, др.) библиотека должна иметь автономный вход-выход для свободного доступа посетителей и обеспечения сохранности фондов; при размещении в социально-культурном комплексе должны предусматриваться специальные помещения, обеспечивающие функциональную специфику библиотеки, сохранность ее фондов и комфортную обстановку для ее пользователей.

Общедоступная библиотека должна быть также доступна той части местных жителей, которые находятся в зоне риска социального исключения, прежде всего, маломобильные группы: инвалиды с поражениями опорно-двигательного аппарата, инвалиды с недостатками зрения и слуха, лица преклонного возраста, а также люди с детскими колясками, беременные женщины и т.п.

Для инвалидов-колясочников вход в библиотеку должен быть оборудован пандусами при входе-выходе, при уровневых переходах; проёмы дверей должны соответствовать строительным ГОСТам для свободного проезда коляски в помещения библиотеки, а также к фондам библиотеки. Библиотека должна быть оборудована специальными держателями, ограждениями, лифтами, специальными креслами для работы, иметь санитарные зоны для инвалидов.

Размеры площадей библиотечных помещений определяются с учетом их функционального назначения на основе принятых нормативов. Размеры площадей для обслуживания пользователей определяются в соответствии с нормативами:

- площадь для размещения фонда абонемента из расчета не менее 5 кв. м на 1000 томов;
- площадь для размещения фонда читального зала из расчета 10 кв. м на 1000 томов;
- площадь для размещения специализированных отделов из расчета 5 кв. м на 1000 единиц хранения;
- площадь для размещения справочно-информационного аппарата (каталоги) из расчета не менее 3,5 кв. м на 1 каталожный шкаф;
- площадь для кафедр приема и выдачи литературы из расчета 4,5 кв. м на 1 кафедру;
- площадь для размещения автоматизированных рабочих мест из расчета не менее 6,0 кв. м на 1 пользователя;
- число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв. м на одно место; около 10% посадочных мест для пользователей должны находиться в зоне отдыха;
- для размещения выставок, площадь одного из основных подразделений библиотеки (абонемент, читальный зал) требует увеличения до 10%;
- для проведения культурно-массовых мероприятий необходимо иметь отдельное помещение не менее 25 кв. м;
- площадь вестибюля из расчета 0,2 кв. м на 1 посетителя;
- площадь гардероба из расчета 0,08 кв. м на 1 крючок консольной вешалки.

Размеры помещений для обслуживания лиц с ограниченными возможностями жизнедеятельности требуют увеличения площади из расчета 2,7–3,0 кв. м на 1 пользователя специализированного отдела.

Размеры площадей для хранения фондов библиотеки определяются в соответствии с нормативами:

- для книг и журналов не менее 2,5 кв. м на 1000 томов;
- для газетных подшивок не менее 14 кв. м на 1000 подшивок;
- для аудиовизуальных документов не менее 3 кв. м на 1000 экземпляров.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но занимаемая ими площадь должна быть в соотношении не менее 20% площади читательской зоны.

Размеры площадей основных производственных участков определяются в соответствии с их назначением и на основании установленных нормативов.

Например:

- площадь 1 рабочего места для персонала, занятого в процессах комплектования и обработки фондов – 9–12 кв. м;
- для персонала научно-методической службы – 9 кв. м;
- для административного персонала – 5–6 кв. м, в том числе для директора, заместителя директора – от 15 до 40 кв. м.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь между собой и с подразделениями обслуживания пользователей.

Библиотека должна быть обеспечена средствами противопожарной и охранной безопасности: 1 огнетушитель на 50 кв. м пола, но не менее 1-го на каждое помещение, сигнализация.

Комфортное пребывание в библиотеке и пользование её услугами достигается с помощью различных компонентов, таких как:

- наличие ориентировочной информации для свободного передвижения пользователей;
- доступность различных видов и типов документов, средств информации и телекоммуникации;
- функциональное оборудование, простое и удобное в эксплуатации;
- дизайн, создающий комфорт и располагающий к работе, общению и отдыху;
- профессиональная этика персонала, соблюдение прав пользователей.

Дети нуждаются в библиотечном пространстве, которое они могут воспринимать как своё детское. Детская территория публичной библиотеки должна быть легко узнаваемым, дружелюбным, привлекательным и удобным местом для детей, отличающимся своей функциональностью и необычностью: специальная мебель, цветовое и декоративное оформление и др.

#### **2.1.3.2 Требования к режиму работы Учреждения.**

Режим работы Учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается Учреждением по согласованию с Администрацией.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа обслуживания читателей на абонементе, читального зала и гардероба для посетителей.

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

График работы объектов сети внестационарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников



устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

#### **2.1.4 Техническое оснащение Учреждения.**

Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающим надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединения их в локальную вычислительную сеть, приобретение лицензионного программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеке должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.

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

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

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

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

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

Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

#### **2.1.5 Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.**

Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

Нормативная потребность в штатных работниках может определяться и исходя из количества населения:

- в городах с числом жителей до 50 000 – из расчета 1 работник на 2000 жителей;

- в городах с числом жителей от 50 000 и более – из расчета 1 работник на 2500 жителей; 1 работник на 1000 жителей в возрасте до 14 лет;
- в сельской местности – из расчета 1 работник на 500 - 1000 жителей;
- а также – 1 работник на 500 жителей в возрасте до 14 лет. ( Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодной сессией, 22 мая 2008 г.))

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

Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники руководствуются кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями предоставления государственных услуг (работ).

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

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

#### **2.1.6 Требования к технологии выполнения работы.**

В соответствии с содержанием выполнения муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и организации электронных и карточных каталогов» включает в себя:

- осуществление библиографической обработки документов: формирование библиографической записи документа для представления его в библиотечных каталогах, библиографических указателях, списках и картотеках;
- организация системы каталогов и картотек: определение структуры каталогов и картотек; внутреннее и внешнее оформление каталогов и

картотек; разработку и ведение документации по ведению каталогов и картотек; оформление и тиражирование карточек; редактирование и внесение исправлений; составление пособий в помощь использованию и рекламированию каталогов и картотек:

- организация электронного каталога;

Действия по выполнению библиографической обработке документов и организации электронных и карточных каталогов осуществляются в сроки, определенные в типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках утвержденные Приказом Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

Конечным результатом выполнения данной муниципальной работы является обеспечение быстроты получения информации об изданиях, хранящихся в фонде Учреждения через систему каталогов и картотек, как традиционных (карточных) так и электронных.

Основаниями для отказа в предоставлении работы являются:

- нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой.
- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;
- запрос гражданина противоречит нормам авторского права;
- запрашиваемый потребителем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.
- Отказ в предоставлении доступа граждан к муниципальной работе по иным основаниям не допускается.

Предоставление работы приостанавливается в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению, а также угрозы безопасности потребителей работы и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и выполнения работ.

### **2.1.7 Информационное сопровождение деятельности Учреждения.**

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых муниципальных услуг (работ) и обеспечить возможность их правильного выбора.

Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы Учреждения;
- правила посещения библиотеки, права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- сведения о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- контактная информация о руководстве Учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

Информирование потребителей о результатах муниципальной работы осуществляется:

- через официальный интернет-сайт;
  - посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) Учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) Учреждения;
  - через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
  - посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
  - на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
  - по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
  - посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении библиотеки.
- На Интернет-сайте Учреждения размещается следующая информация:
- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
  - местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;
  - режим работы Учреждения (изменения в режиме работы Учреждения);
  - фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;
  - структура Учреждения, с указанием названия структурных подразделений Учреждения с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
  - контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
  - Стандарт предоставления услуги;
  - перечень оказываемых Учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
  - о проводимых выставках, мероприятиях;
  - on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, виртуальная справка;
  - досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На информационных стендах в здании (помещении) Учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование Учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы Учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений Учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя Учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений Учреждения);
- стандарт предоставления услуги;
- перечень оказываемых Учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения.

На вывеске у входа в Учреждение должна размещаться следующая информация:

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

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация:

- о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об Учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- режим работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об Учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах Учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы Учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах Учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

Информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, выполняющими работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

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

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за выполнение муниципальной работы осуществляется при личном посещении библиотеки.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением работы. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

#### **2.1.8 Контроль за деятельностью Учреждения.**

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг (выполнения работы));
- плановый контроль (контроль по направлениям деятельности, включая контроль культурно-массовых мероприятий);
- комплексный (проверка деятельности отдельных структурных подразделений Учреждения и т.д.).

Отдел культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения, в части соблюдения качества предоставления услуги (выполнения работы) путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в Отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

#### **2.1.9 Ответственность за качество выполнения работы.**

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества выполнения работы в сфере библиотечного обслуживания.

Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение работы в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель Учреждения обязан:

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

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего выполнение работы и контроль качества библиотечного обслуживания;
- 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.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения, выполняющим муниципальную работу, устанавливаются руководителем данного Учреждения в соответствии с внутренними документами Учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

#### **2.1.10 Учет мнения потребителей**

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей муниципальной работы:

- мнения потребителей муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяется:
  - по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной работы и анализ собранной информации;
  - по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы.

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

#### **2.1.11 Критерии оценки качества работы.**

Показателями качества выполнения муниципальной работы являются:

- объем электронного каталога;
- доля документов из фондов библиотеки, библиографические описания которых отражены в электронном каталоге в общем объеме фондов

#### **2.1.12 Система индикаторов качества работы:**

№	Индикаторы качества муниципальной работы	Единицы измерения
1.	Объем электронного каталога	единица
2.	Доля документов из фондов библиотеки, библиографические описания которых отражены в электронном каталоге в общем объеме фондов	процент

Доля документов из фондов библиотеки, библиографические описания которых отражены в электронном каталоге

$Дэл.о = ОЭл.к. / Оф * 100\%$ , где:

ОЭл.к. -объем электронного каталога,

Оф-объем фонда