

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ**  **СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МАЛЫЙ АТЛЫМ**  **Октябрьского района**  **Ханты – Мансийского автономного округа - Югры**  **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** | | | | | | | | | |
| « | 108 | » | июня | 2015 | 11 | г. |  | № | 161 |
| с. Малый Атлым | | | | | | | | | |

Об утверждении стандарта качества

предоставления муниципальных

услуг в области культуры

В целях повышения качества муниципальных услуг в области культуры, предоставляемых населению, создания системы контроля за непосредственными результатами деятельности муниципального казенного учреждения «Центр культуры и библиотечного обслуживания», руководствуясь ФЗ от 21.06.2014 г. № 256\_ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», статьями 4.12; 4.13; Устава муниципального образования сельского поселения Малый Атлым, постановляю:

1. Утвердить  [прилагаемый](#sub_9991) стандарт качества предоставления муниципальных услуг в области культуры (далее - Стандарт).

2. Довести настоящее постановление до руководителей и сотрудников муниципального казенного учреждения «Центр культуры и библиотечного обслуживания»

2.1. Обеспечить:

2.1.1 соблюдение установленных требований Стандарта муниципальным казенным учреждением «Центр культуры и библиотечного обслуживания»

2.1.2 информирование граждан, являющихся получателями услуг в области культуры о требованиях утвержденного Стандарта;

2.1.3 использовать требования утвержденного Стандарта при разработке ведомственных целевых программ, основных требований к результатам работы учреждений, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг.

3.Разместить данное постановление на официальном сайте сельского поселения Малый Атлым.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Андрушкевич С.И..

Глава сельского поселения Малый Атлым С.В.Дейнеко

# Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в области культуры

# I. Общие положения

1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области культуры (далее - Стандарт) администрация сельского поселения Малый Атлым.

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению муниципальным казенным учреждением «Центр культуры и библиотечного обслуживания», оплачиваемые (финансируемые) из средств бюджета поселения, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг в области культуры, в том числе:

2.1. создание условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры (на базе учреждений клубного типа);

2.2. организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов библиотек поселения;

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) **муниципальные услуги в области культуры** - муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению поселения (далее - получателям услуг) органами местного самоуправления, бюджетным учреждением и иными организациями культуры за счет средств бюджета администрации сельского поселения Малый Атлым;

2) **получатели услуги** - население сельского поселения Малый Атлым, имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

3) **учреждение клубного типа** - учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно-массовых мероприятий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

4) **библиотека** - учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотеки могут оказывать услуги по организации досуга, вести просветительскую и образовательную деятельность;

5) **организация библиотечного обслуживания** - обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, а также проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения;

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области культуры и искусства:

1) Конституция Российской Федерации;

2) "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 N 3612-1;

3) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

4) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. 26.04.2007) "О пожарной безопасности";

5) постановление Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 N 740 "О федеральной целевой программе Культура России (2006 - 2010 годы)";

6) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 N 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 N 942-р) "О социальных нормах и нормативах";

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;

2) условия размещения и режим работы учреждения культуры;

3) наличие специального технического оснащения учреждения культуры;

4) укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;

6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта;

# II. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в сфере культуры

1. Качество услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений.

1.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: создание условий по организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры на базе учреждений клубного типа (далее - культурно-досуговая услуга).

Содержание (предмет) услуги:

1) организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок;

2) обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, клубов.

Получатели услуги: население муниципального образования сельского поселения Малый Атлым (граждане поселения).

Единица измерения - количество посетителей.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденном руководителем учреждения по согласованию с департаментом культуры и молодежной политики города.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность культурно-досуговых учреждений:

1.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует культурно-досуговое учреждение:

1) устав культурно-досугового учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, методики, положения;

3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру культурно-досугового учреждения;

4) муниципальные регламенты в области культурно-досуговых услуг;

5) приказы и распоряжения руководителя культурно-досугового учреждения.

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

1.2.2. Устав культурно-досугового учреждения является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

1) наименование и местоположение, юридический статус;

2) правоспособность учреждения;

3) цели и предмет деятельности учреждения;

4) права и обязанности учреждения, его ответственность;

5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности культурно-досугового учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

1.2.3. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В культурно-досуговом учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка культурно-досугового учреждения;

2) трудовые коллективные договоры;

3) распоряжения и приказы департамента культуры и молодежной политики администрации города в области предоставления услуги;

4) иные руководства и правила культурно-досугового учреждения.

При оказании услуги в культурно-досуговом учреждении используются следующие инструкции:

1) инструкции персонала культурно-досугового учреждения (должностные инструкции);

2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;

5) иные инструкции культурно-досугового учреждения.

Основными Положениями в культурно-досуговом учреждении являются:

1) положения о самодеятельных творческих коллективах;

2) положения о представлении платных услуг;

3) положения по аттестации творческих и руководящих работников;

4) иные положения культурно-досугового учреждения.

1.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений входят:

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

2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

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

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с культурно-досуговым учреждением.

1.2.5. Настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы культурно-досугового учреждения.

1.2.6. В культурно-досуговых учреждениях необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

1.3. Условия размещения и режим работы культурно-досуговых учреждений:

1.3.1. Культурно-досуговые учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Культурно-досуговые учреждения должны размещаться в каждом населенном пункт сельского поселения Малый Атлым в пределах территориальной доступности для жителей поселения Малый Атлым.

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

1.3.2. Режим работы учреждений культурно-досугового типа определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 7.00 до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

1.3.3. В здании учреждения культурно-досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

1)зрительные залы;

2) фойе;

3) репетиционные помещения;

4) вспомогательные (служебные) помещения;

5) технические помещения.

Помещения, предоставляемые для организации мероприятий учреждениями культуры по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

1.3.4. Содействие администрации поселения в организации и проведении фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для этого техникой и аппаратурой, достаточные по размерам для удобного расположения экспонатов и просмотра для посетителей.

1.4. Техническое оснащение культурно-досуговых учреждений.

1.4.1. Каждое культурно-досуговое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В зависимости от типа культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

1) зрительных залах:

а) световое оборудование;

б) оборудование сцены (поворотный механизм сцены, антрактно-раздвижной занавес);

в) звуковое оборудование;

г) систему приточно-вытяжной вентиляции;

2) в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:

а) систему освещения;

б) систему приточно-вытяжной вентиляции;

в) теплоцентраль;

3) технические помещения:

а) микшерские пульты;

б) кино- и видеопроектное оборудование;

в) щиты управления электроснабжением;

4) и иное оснащение в зависимости от вида деятельности культурно-досугового учреждения.

1.4.2. Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

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

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

1.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

1.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом.

1.5.2. Предоставление культурно-досуговой услуги осуществляют следующие виды персонала:

1) творческий персонал ,

2) административно-управленческий персонал ,

3) технические работники

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения.

1.5.3. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

Творческие работники культурно-досуговых учреждений один раз в три года проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанным учреждением. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям гуманность и доброжелательность.

1.6. Требования к технологии оказания услуги культурно-досугового учреждения:

1.6.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование культурно-досуговыми учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.6.2. Основными причинами отказа в оказании культурно-досуговых услуг являются следующие:

1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее)

1.6.3. Культурно-досуговую услугу осуществляют учреждения культурно-досугового типа. В зависимости от направления деятельности учреждения культурно-досугового типа делятся по видам:

1) сельский дом культуры

2) центр культуры

1.6.4. Целями и задачами деятельности культурно-досуговых учреждений является создание условий:

1) для расширения возможностей горожан в получении культурно-досуговых услуг;

2) для содержательного досуга и общения горожан, постоянного развития и совершенствования основных направлений культурно-досуговой деятельности в соответствии с потребностями населения;

3) для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

Видами деятельности культурно-досуговых учреждений являются:

1) создание и организация работы творческих коллективов, кружков любительского творчества, любительских объединений и клубов по интересам, иных общественных формирований клубного типа

2) организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований

3) организация спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов

4) организация выставок из собраний музеев, частных лиц, организаций и учреждений

5) демонстрация кино- и видеопрограмм, организация экскурсий

6) проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч

7) организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, народных гуляний

8) организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников ;

9) установка, эксплуатация и развитие аттракционов.

В зависимости от вида культурно-досуговых услуг предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

1.6.5. Предоставление культурно-досуговых услуг в сфере организации, подготовки и проведения культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок осуществляется в соответствии с планом администрации сельского поселения Малый Атлым.

Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов через билетные кассы учреждений) или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги).

1.6.6. Предоставление услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

Основанием принятия в состав творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов может быть заявление в письменной или устной форме. Учет участников производится путем внесения данных в журнал учета участников определенного коллектива.

Оплата услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов определяется Положением о платных услугах, утверждаемым руководителем учреждения и согласованным департаментом культуры и молодежной политики.

1.6.7. Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения города;

2) способствовать:

а) поднятию жизненного тонуса населения;

б) содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;

в) развитию творческих начал у населения;

г) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

Оказание услуг культурно-досуговыми учреждениями населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующих услугах.

Качество услуг, связанное с организацией отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры должно обеспечивать комфортные условия для этого.

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления репертуара спектаклей, программ концертов и кинофильмов.

Качество образования работников культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий и способствовать проявлению талантов.

1.7. Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых учреждений:

1.7.1. Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых учреждений, порядка и правилах предоставления культурно-досуговой услуги должна быть доступна населению поселения Малый Атлым.

1.7.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.7.3. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

1.7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещении информации о культурно-досуговых учреждениях, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок, в сети Интернет.;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом культурно-досуговом учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена заранее.

В каждом культурно-досуговом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

1.7.5. Получатель услуги - гражданин сельского поселения Малый Атлым - вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Граждане поселения вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами культурно-досугового учреждения.

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

1.8. Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения:

1.8.1. Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

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

2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию культурно-досуговых услуг анализируются по каждому сотруднику культурно-досугового учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

1.8.3. Администрации сельского поселения Малый Атлым осуществляет внешний контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в администрацию сельского поселения Малый Атлым, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

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

4)проведения независимой оценки качества оказания услуг с участием общественных организаций, формирование общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Плановые контрольные мероприятия проводятся администрацией поселения ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуг администрация поселения использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния культурно-досуговых учреждений;

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

3) измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

4) экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

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

6)\_независимая оценка- качества оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в соответствии с положениями настоящей статьи. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителем которых является администрация сельского поселения Малый Атлым.

В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

Администрация сельского поселения Малый Атлым с участием специалистов, осуществляющих профессиональную деятельность в сфере культуры, общественных организаций, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) (далее - общественные организации) формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и утверждает положение о нем.

Администрация сельского поселения Малый Атлым с участием общественных организаций формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципального казенного учреждения «Центр культура и библиотечного обслуживания» и утверждают положение о них;

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, устанавливаются администрацией с предварительным обсуждением на общественном совете.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в культурно-досуговое учреждение, предоставляющее услуги, так и в администрацию сельского поселения Малый Атлым.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление культурно-досуговой услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем культурно-досугового учреждения либо заместителем Главы администрации сельского поселения Малый Атлым в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание комиссии администрации сельского поселения Малый Атлым для принятия мер по повышению качества культурно-досуговых услуг.

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

1.9. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляющих культурно-досуговым учреждением:

1.9.1. Работа культурно-досуговых учреждений по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

1.9.2. Руководитель культурно-досугового учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

1.9.3. Приказом руководителя учреждения в культурно-досуговом учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления культурно-досуговой услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя учреждения и ведущих специалистов.

1.9.4. Руководитель культурно-досугового учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения,

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества культурно-досуговой услуги:

1.10.1. Критериями оценки качества культурно-досуговой услуги являются:

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

2) результативность предоставления культурно-досуговой услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

1.10.2. Качественное предоставление культурно-досуговой услуги характеризуют:

1) эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурно-досуговых услуг.

Точность и своевременность исполнения услуг: учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление культурно-досуговых учреждений, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг.

2) создание условий для развития личности граждан поселения;

3) оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;

4) удовлетворенность граждан города предоставлением культурно-досуговой услуги.

1.11. Система индикаторов качества услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Индикаторы качества муниципальной услуги | Значение индикатора, ед. изм. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Количество посетителей мероприятий населения в год | Не менее 70% от численности |
| 2 | Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий | Не менее 10 направлений для каждого учреждения |
| 3 | Разнообразие направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов | Не менее 7 направлений для каждого учреждения |
| 4 | Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов | Не менее 6 выступлений на один творческий коллектив в год |

2. Организация библиотечного обслуживания населения:

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: организация библиотечного обслуживания населения сельского поселения Малый Атлым.

Содержание услуги:

1) обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;

2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения по согласованию с администрацией сельского поселения Малый Атлым.

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

1) выполнение сложных тематических справок;

2) прокат книг и печатных изданий их читальных залов и отделов;

3) выдача редкой литературы;

4) прокат компакт-дисков, аудиокассет, видеокассет;

5) поиск информации в сети Интернет;

6) сканирование материалов;

7) представление документов для фотосъемки;

8) ламинирование;

9) брошюрование;

10) оформление бланков читательских формуляров;

11) ксерокопирование материалов, в том числе с масштабированием;

12) иные услуги в соответствии с прейскурантом.

Получатели услуги: население муниципального образования сельского поселения Малый Атлым.

Единицы измерения: документовыдача.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изменениями и дополнениями);

2) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 N 19 "Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук";

3) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 N 590 "Об утверждении "Инструкции об учете библиотечного фонда".

4) ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

5) ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

6) ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения.

7) ГОСТ 7.20-80 "СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации";

8) ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления.

9) иные документы.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:

1) устав учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, положения;

3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;

4 муниципальные регламенты в области библиотечного обслуживания;

5) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

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

2.2.2. Устав учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

1) наименование и местоположение, юридический статус;

2) правоспособность учреждения;

3) цели и предмет деятельности учреждения;

4) права и обязанности учреждения, его ответственность;

5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав учреждения должен быть, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы библиотек.

В библиотеках используются следующие основные руководства и правила:

1) правила поведения получателей услуг в библиотеках;

2) правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;

3) трудовые коллективные договоры;

4) распоряжения и приказы департамента культуры и молодежной политики администрации города;

5) иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании услуги в библиотеке используются следующие инструкции:

1) инструкции персонала библиотеки (должностные инструкции);

2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;

5) иные инструкции библиотеки.

Основными Положениями в культурно-досуговом учреждении являются:

1) положение о представлении платных услуг;

2) положение по аттестации библиотечных работников;

3) иные положения библиотеки.

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

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

2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

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

2.2.5. Настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы библиотеки.

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

2.3. Условия размещения и режим работы библиотек.

2.3.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.3.2. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Основной режим работы библиотек с 10.00 до 19.00. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

2.3.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

а) читальные залы;

б) книгохранилища;

2) дополнительные помещения:

а) иные помещения.

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

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

1) площади для размещения абонемента:

а) с открытым доступом к фонду и кафедрам выдачи - не менее 70 кв. м (при соответствующей вместимости полок),

б) с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв. м на 1000 томов,

2) с ограниченным доступом к фонду - 7 кв. м на 1000 томов;

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

4) число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2,5 кв. м на 1 место (или 1,5 кв. м на 1000 жителей);

5) число посадочных мест для просмотра периодики - из расчета 3 кв. м на 1 место (или 1 место на каждые 2000-3000 жителей);

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

2.4. Техническое оснащение библиотек.

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

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

1) компьютерная техника;

2) копировально-множительная техника;

3) стеллажи для хранения книг;

4) столы и стулья;

5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;

6) иное оборудование.

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

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

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

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

2.5. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.

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

2.5.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

1) библиотекари;

2) технические работники

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

Уровень профессиональной компетентности библиотекарей должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации библиотечных работников.

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

Работники библиотек один раз в три года проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек, разработанным учреждением. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

2.5.4. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

2.6. Требования к технологии оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения.

2.6.1. В соответствии с содержанием бюджетной услуги, услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя:

1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включающему в себя:

а) книжный фонд;

б) фонд периодики;

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

2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

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

В библиотеках получатели услуг имеют право:

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

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

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

4) на залоговой основе получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонементов, бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов;

5) на платной основе получать во временное пользование документы, приобретенные на внебюджетные средства;

6) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками сельского поселения Малый Атлым, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

7) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг, утвержденным руководством библиотеки;

8) осуществлять иные права, предусмотренные уставом библиотек.

Результатом предоставления услуги служит содействие в получении полного объема необходимой информации.

2.6.3. Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение клиентами информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

2.6.4. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

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

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

2.6.6. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

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

2.6.7. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство клиента. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой.

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

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

2.7. Информационное сопровождение деятельности библиотек:

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядка и правилах предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должна быть доступна населению. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

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

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещение информации о культурно-досуговых учреждениях, о предоставляемых услугах, в том числе о планах культурно-массовых мероприятиях на базе библиотек, в сети Интернет

3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций.

2.7.4. В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

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

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

2.8. Контроль за деятельностью учреждений, обеспечивающих библиотечное обслуживание населения.

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

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем библиотеки, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

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

2) плановый контроль:

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

б) комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

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

2.8.3. администрации сельского поселения Малый Атлым осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в администрацию поселения, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

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

Плановые контрольные мероприятия проводятся администрацией поселения Малый Атлым ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения администрация поселения использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния библиотек;

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

3) экспертный - опрос о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

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

5)\_независимая оценка- качества оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в соответствии с положениями настоящей статьи. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителем которых является администрация сельского поселения Малый Атлым.

В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

Администрация сельского поселения Малый Атлым с участием специалистов, осуществляющих профессиональную деятельность в сфере культуры, общественных организаций, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) (далее - общественные организации) формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и утверждает положение о нем.

Администрация сельского поселения Малый Атлым с участием общественных организаций формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципального казенного учреждения «Центр культура и библиотечного обслуживания» и утверждают положение о них;

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, устанавливаются администрацией с предварительным обсуждением на общественном совете.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в администрацию сельского поселения Малый Атлым.

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем библиотеки либо заместителем Главы администрации поселения Малый Атлым в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при администрации поселения для принятия мер по повышению качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

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

2.9. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения:

2.9.1. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

2.9.2. Руководитель библиотеки 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.

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

2.9.4. Руководитель библиотеки обязан:

1) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;

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

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

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

2.10. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

2.10.1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

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

2) результативность предоставления услуги в сфере библиотечного обслуживания по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

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

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

3) оптимальность использования ресурсов библиотек;

4) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;

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

2.11. Система индикаторов качества услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Индикаторы качества бюджетной услуги | Значение индикатора |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Обновляемость библиотечного фонда | Не менее 3 % в год |
| 2 | Доля востребованных экземпляров библиотечного фонда в общем библиотечном фонде | не менее 50% |
| 3 | Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда | Не менее 3% |
| 4 | Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием | 100% |