

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»
В БИБЛИОТЕКАХ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
«ЕВПАТОРИЙСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях удовлетворения потребностей пользователей и минимизации затрат (времени и иных ресурсов) на получение муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги в рамках выполнения муниципального задания направлено на обеспечение прав и интересов физических лиц на доступ к библиографической и текстовой информации из фондов муниципальных библиотек (в части, не касающейся авторских прав) посредством взаимодействия пользователей (получателей услуги) с библиотекой.

Услуга, оказываемая исполнителем, должна удовлетворять духовные, интеллектуальные, эстетические, информационные и другие потребности пользователей в сфере культуры и досуга, содействовать просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщению к культурным ценностям.

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, а также основные положения, определяющие качество муниципальной услуги и требования к её предоставлению.

1.2. Потребители муниципальной услуги.

Физические лица.

1.3. Наименование и контактная информация

Орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя в отношении Муниципального бюджетного учреждения культуры «Евпаторийская централизованная библиотечная система» (далее МБУК «ЕЦБС»): Департамент культуры, спорта, молодежной политики и межнациональных отношений администрации г. Евпатория Республики Крым

Контактная информация

адрес: 297407, Республика Крым, г. Евпатория, пр. Победы, 11

телефон: 3-63-27

электронный адрес: dksmprm@evp.rk.gov.ru

график работы: с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, выходные дни – суббота, воскресенье.

Департамент организует и контролирует деятельность библиотек МБУК «ЕЦБС» по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с утвержденными муниципальным заданием, а также осуществляет финансирование муниципальных услуг в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных на соответствующий финансовый год.

Перечень учреждений, предоставляющих муниципальную услугу:

- Центральная городская библиотека имени А.С.Пушкина, расположенная по адресу: 297408, г. Евпатория, проезд А.Ахматовой, 23;
- Центральная детская библиотека имени А.Макаренко, расположенная по адресу: 297408, г. Евпатория, ул. Революции, 56;

- Библиотека №1 имени Н. Островского, расположенная по адресу: 297406, г. Евпатория, ул. Фрунзе, 28/41б;
- Библиотека №2 имени Л. Украинки, расположенная по адресу: 297403, г. Евпатория, ул. Интернациональная, 149;
- Библиотека №4 имени В. Маяковского, расположенная по адресу: 297408, г. Евпатория, ул. Немичевых, 48/50;
- Библиотека №5, расположенная по адресу: 297493, г. Евпатория, пгт. Заозёрное, ул. Садовая, 1;
- Детская библиотека №6 имени Ю. Гагарина, расположенная по адресу: 297412, г. Евпатория, ул. Некрасова, 61;
- Детская библиотека №7, расположенная по адресу: 297406, г. Евпатория, ул. 60 лет Октября, 23;
- Библиотека №10, расположенная по адресу: 297415, ул. 51 Армии, 36;
- Библиотека №13, расположенная по адресу: 297420, г. Евпатория, ул. Тимирязева, 27 а;
- Юношеская библиотека №14 им. И.Сельвинского, расположенная по адресу: 297407, г. Евпатория, пр. Победы, 19;
- Библиотека для слепых и слабовидящих, расположенная по адресу: 297408, г. Евпатория, ул. Интернациональная, 116;
- Библиотека семейного чтения, расположенная по адресу: 297492, г. Евпатория, пгт Мирный, ул. Сырникова, 22;
- Библиотека семейного чтения, расположенная по адресу: 297491, г. Евпатория, пгт Новоозерное, ул. Молодежная, 1.

1.4. Термины и определения

В настоящем Стандарте используются следующие понятия:

Абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки.

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

Библиотечное мероприятие – вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников, для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении.

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

Библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки.

Библиотечная услуга – конкретный положительный результат библиотечного обслуживания, выражающийся в обеспечении доступа пользователей к ресурсам данной библиотеки и других информационных систем.

Библиотечно-информационная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации).

Библиографическое обслуживание – обеспечение пользователей библиографической информацией (информацией о документах, необходимой для их идентификации и использования).

Библиографическая услуга – результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации.

Библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка); о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); об

отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка); ответ на запрос, содержащий фактические сведения (фактографическая справка).

Виртуальная справка – запрос пользователя в онлайн-справочную службу, связанный с поиском библиографической, фактографической и полнотекстовой информации; ответ в виде библиографических списков с указанием источника, отдельных или совокупности фактографических данных; предоставление возможности самостоятельного поиска информации в базе данных выполненных запросов, генерируемой на сайте библиотеки; ссылки на источник информации в информационно-телекоммуникационной сети и консультации для самостоятельного поиска. При выполнении запросов удаленных пользователей используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, электронные каталоги и ресурсы Интернета.

Выдача документа – предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов, по всем видам абонементов и всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части.

Документ – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

Запрос пользователя библиотеки – требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги.

Информационное обслуживание – обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг.

Информация – сведения, воспринимаемые человеком и (или) специальными устройствами как отражение фактов материального или духовного мира в процессе коммуникации (Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки).

Консультация – ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению.

Копия документа – идентичное воспроизведение содержания и/или внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления.

Межбиблиотечный абонемент – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде.

Обращение к веб-сайту библиотеки – сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы; приравнивается к посещению библиотеки.

Обращение в режиме удаленного доступа – факт обращения пользователей к услугам библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, по каналам межбиблиотечного абонемента.

Ориентирующая справка – ответ на запрос о режиме, порядке и условиях пользования библиотекой; о работе, размещении и направлениях деятельности структурных подразделений библиотеки; о проводимых в библиотеке мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях и пр.).

Ответ – сведения, выданные пользователю или посетителю сотрудником библиотеки по его запросу. Ответы подразделяются на справки, консультации, переадресованные запросы и отказы.

Отказ – неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.

Показатель качества услуги – количественная и качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования пользователей.

Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятия, абонент).

Читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов.

1.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) «Основы законодательства о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- 3) Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 4) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 5) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- 7) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 8) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 10) Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- 11) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 12) Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- 13) Федеральный закон от 14.07.2022 № 255-ФЗ «О контроле за деятельностью лиц, находящихся под иностранным влиянием»;
- 14) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 15) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 16) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 17) Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 18) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 19) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- 20) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- 21) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 11.09.2024 № 2501-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
- 22) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 13.03.2021 № 608-р «Об утверждении Стратегии развития библиотечного дела на период до 2030 года»;
- 23) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 07.07.2021 № 1828-р «Об утверждении плана мероприятий по реализации Стратегии развития библиотечного дела на период до 2030 года»;
- 24) Закон Республики Крым от 30.12.2015 № 199-ЗРК/2015 «О библиотечном деле»;
- 25) Закон Республики Крым от 27.03.2017 № 368-ЗРК/2017 «Об обязательном экземпляре документов»;
- 26) ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

- 27) Постановление Министерства труда Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 28) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- 29) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 30) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- 31) Приказ Министерства культуры РФ от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- 32) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;
- 33) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.12.2019 № 1923 «Об утверждении перечня документов, удостоверяющих личность (в том числе документов, удостоверяющих личность иностранных граждан или лиц без гражданства в Российской Федерации) и позволяющих установить возраст лица, желающего приобрести входной билет, получить приглашение или иной документ, предоставляющий право посещения зрелищного мероприятия (включая демонстрацию фильмов при кино- и видеообслуживании), посредством которого демонстрируется информационная продукция, содержащая информацию, запрещенную для распространения среди детей, либо пройти на такое зрелищное мероприятие, а также возраст лица, желающего приобрести, взять в прокат или аренду информационную продукцию, содержащую информацию, запрещенную для распространения среди детей»;
- 34) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.12.2019 № 1905 «Об утверждении правил предоставления и размещения общедоступными библиотеками находящейся в их фондах информационной продукции, содержащей информацию, запрещенную для распространения среди детей в соответствии с частью 2 статьи 5 Федерального закона «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»»;
- 35) «Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки», утв. Министром культуры РФ 31.10.2014;
- 36) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
- 37) Приказ Министерства труда Российской Федерации от 14.09.2022 № 527н «Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по библиотечно-информационной деятельности"»;
- 38) Приказ Федеральной службы государственной статистики от 18.10.2021 № 713 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения с указаниями по их заполнению для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью общедоступных (публичных) библиотек, организаций культурно-досугового типа, театров, работой парков культуры и отдыха (городских садов), деятельностью концертных организаций, самостоятельных коллективов, цирков, цирковых коллективов»;
- 39) Приказ Министерства культуры Республики Крым от 28.11.2016 № 330 «Об утверждении Концепции развития библиотечного дела в Республике Крым на период 2030 года»;
- 40) Приказ Министерства культуры Республики Крым от 17.12.2021 № 311 «Об утверждении решений коллегии Министерства культуры Республики Крым [о Стратегии развития библиотечного дела в Республике Крым на период до 2030 года];

- 41) ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг»;
- 42) ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»;
- 43) ГОСТ Р 7.0.96-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования»;
- 44) ГОСТ Р 7.0.104-2019 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления»;
- 45) ГОСТ Р 7.0.60-2020 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения»;
- 46) ГОСТ Р 7.0.76-2022 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографирование. Библиографические ресурсы. Термины и определения»;
- 47) ГОСТ Р 7.0.94-2022 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечный фонд. Термины и определения»;
- 48) ГОСТ Р 7.0.107-2022 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационная деятельность. Термины и определения»;
- 49) ГОСТ Р 7.0.103-2023 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения»;
- 50) Устав МБУК «ЕЦБС»;
- 51) Правила пользования библиотеками МБУК «ЕЦБС»;
- 52) Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Требования к объему и качеству муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств муниципального бюджета, утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

2.2. Описание муниципальной услуги

Муниципальная услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- стационарная форма обслуживания (все виды услуг библиотеки, оказываемых пользователю в здании библиотеки);

- дистанционное обслуживание (обслуживание пользователя в удаленном доступе с использованием информационно-коммуникационных технологий через сайт библиотеки и/или её страницы на сайтах государственных услуг и в социальных сетях).

2.2.1. Библиотека должна иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям пользователей библиотеки и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

2.2.2. Для оказания муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

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

- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

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

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

2.2.3. Все пользователи имеют право свободного выбора библиотеки в соответствии со своими потребностями и интересами.

2.2.4. Библиотечное обслуживание пользователей библиотеки, которые не могут посещать библиотеку в силу ограниченных физических возможностей, должно обеспечиваться через заочные или внестационарные формы обслуживания (книгоношество).

2.2.5. Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение ими документов на специальных носителях информации всех видов: «говорящая книга», книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт), крупношрифтовые книги, плоскостатные издания – на базе Библиотеки для слепых и слабовидящих.

2.3. Особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

2.3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется через удаленное подключение пользователя к интернет-сайту библиотеки. К электронным ресурсам и базам данных библиотеки, размещенным на интернет-сайте библиотеки, предоставляется свободный доступ.

2.3.2. В помещениях библиотеки муниципальная услуга в электронном виде оказывается всем пользователям, находящимся в соответствующих помещениях библиотеки. Процесс оказания муниципальной услуги начинается при начале работы пользователя на автоматизированном рабочем месте читателя или при обращении пользователя к сотруднику-консультанту.

2.3.3. Через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет муниципальная услуга оказывается в электронном виде всем пользователям. Процесс оказания муниципальной услуги начинается при обращении пользователя к интернет-сайту библиотеки или при начале работы на автоматизированном рабочем месте в помещениях библиотеки.

2.3.4. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде осуществляется через удаленное подключение пользователя к сети Интернет и включает в себя следующие действия:

- подключение к интернет-сайту библиотеки;
- самостоятельный поиск информации путём выбора интересующей базы данных, вида поиска и способа поиска: по ключевым словам, автору, заглавию и году издания.

2.3.5. Для предоставления муниципальной услуги пользователям, находящимся в удалённом доступе, на интернет-сайте библиотеки размещается перечень наименований библиотечных ресурсов в электронной форме, информационно-справочных ресурсов, полнотекстовых изданий из фондов библиотеки.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется пользователю в сроки, не превышающие межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках.

Сроки предоставления муниципальной услуги каждому пользователю библиотеки не регламентируются.

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

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

2.5. Пользователи несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и правилами пользования библиотекой или компенсируют ущерб в следующем порядке:

- при утере или порче документа из библиотечного фонда обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов).

- при нарушении пользователем авторских и исключительных прав на произведения, предоставленные во временное пользование, материальная ответственность перед правообладателями полностью возлагается на пользователя;
- за утрату произведений печати и иных материалов из библиотечного фонда, причинение вреда, нарушение авторских и исключительных прав, нарушение сроков возврата документов пользователями, не достигшими 14 лет, ответственность несут их законные представители.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1. Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

Требования к объему и качеству муниципальной услуги, предоставляемой за счёт средств муниципального бюджета, утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

3.2. Требования к процессу и (или) результату предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основание для предоставления муниципальной услуги:

- личное обращение;
- письменное обращение или запрос с помощью электронных форм связи, если характер конкретной услуги предусматривает её предоставление в дистанционном виде.

3.2.2. Порядок доступа к фонду библиотеки, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотекой устанавливаются в соответствии с Уставом библиотеки, законодательством об охране государственной тайны и законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации.

3.2.3. Пользователями услуги, предоставляемой исполнителем, могут быть физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, в соответствии с возрастным статусом библиотек, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие; общественные организации.

3.2.4. Для получения муниципальной услуги библиотечного обслуживания пользователь должен быть зарегистрирован (записан) в библиотеке. Запись осуществляется при условии предъявления паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

Предоставление сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации либо иных документах, выданных государственными органами Российской Федерации, в электронной форме с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг», приравнивается к предъявлению самих документов.

Регистрация несовершеннолетних осуществляется с согласия законного представителя и на основании документа, удостоверяющего личность законного представителя.

На физическое лицо оформляется формуляр. Для первичного получения муниципальной услуги пользователю – физическому лицу необходимо оформить согласие на обработку персональных данных пользователей.

3.2.5. Перечень документов, указанных в п. 3.2.4., является исчерпывающим для предоставления муниципальной услуги. Оснований для отказа в приеме действительных документов, удостоверяющих личность, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

3.2.6. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию (перерегистрацию) заявителей;
- справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных;
- обслуживание пользователей в библиотеке, включая предоставление доступа к документам, хранящимся в библиотеке, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.3. Основания для отказа, приостановления предоставления муниципальной услуги:

- запрос пользователя не содержит достаточных сведений для поиска информации (документа);
- библиотека не имеет полномочий на оказание запрашиваемой услуги: запрос пользователя не соответствует профилю деятельности библиотеки;
- произошел технический сбой на стороне удаленного пользователя при обращении к электронным ресурсам библиотеки и/или пользователем введены неправильные данные для получения доступа к услугам;
- нарушение правил пользования библиотекой;
- другие независимые от библиотеки причины.

3.4. Пользователю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

- 1) отказа посетителя дать согласие на обработку персональных данных. В случае отзыва в письменной форме согласия на обработку персональных данных, пользователь утрачивает право пользования библиотекой;
- 2) не соблюдения правил пользования библиотекой;
- 3) если пользователь находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 4) если посетитель имеет некорректный внешний вид (в грязной, имеющий неприятный запах и рваной одежде, босиком, с голым торсом и т. д.), явно не соблюдающий правила личной гигиены и санитарии;
- 5) обращения за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;
- 6) отсутствия сведений или документов библиотечного фонда, соответствующих запросу пользователя;
- 7) несоответствия сферы деятельности учреждения запросу пользователя;
- 8) противоречия запроса пользователя нормам авторского права;
- 9) включения документа, запрашиваемого пользователем, в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованного на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации;
- 10) в случае обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

3.5. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление пользователю библиотеки запрошенной им информации и/или документов.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов учреждения, локальных актов, регламентирующих внутреннюю деятельность учреждения;
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, антитеррористической защищенности, безопасности труда;
- принятие локальных актов, регламентирующих порядок предоставления государственной услуги, в случаях установленных законодательством Российской Федерации;
- обеспечение защиты персональных данных пользователей в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

5. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

5.1. Требования к зданию

5.1.1. Здание (помещение) библиотеки должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повы-

шенных или пониженных температур и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, и др.).

5.1.2. Здание (помещение) библиотеки должно быть обеспечено помещениями коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

5.1.3. Здание (помещение) библиотеки должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

5.1.4. Должен быть обеспечен свободный проезд (подъезд) к зданию технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

5.2. Требования к помещениям

5.2.1. Помещения должны быть обеспечены мебелью и мягким инвентарём для сотрудников и посетителей. Внутри помещений должны быть предусмотрены сидячие места для посетителей на время ожидания предоставления муниципальной услуги, стенды с информацией об учреждении и образцами заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги (если требуется).

5.2.2. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

5.2.3. Помещения библиотеки должны включать:

- необходимые функциональные зоны для предоставления муниципальной услуги в полном объёме и надлежащего качества;

- гардеробное помещение должно быть доступно для пользователя в течение всего времени предоставления муниципальной услуги;

- санузлы и туалетные комнаты (по возможности отдельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В период времени предоставления муниципальной услуги посетителям туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку не более 10 минут подряд.

5.2.4. В составе помещений библиотеки выделяются:

- зона регистрации посетителей;

- зона каталогов;

- справочно-библиографическая зона;

- читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей результата выполнения муниципальной услуги и работников библиотеки;

- рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;

- зона предоставления электронной информации;

- зона абонемента;

- зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и иные);

- служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;

- санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).

5.3. Требования к техническому оснащению

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

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

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

5.3.4. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления государственных услуг. Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

5.3.5. Учреждения должны быть обеспечены бесперебойной телефонной и интернет-связью.

5.3.6. Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединения их в локальную вычислительную сеть.

5.3.7. Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

5.3.9. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в учреждениях должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий, требований к защите информации.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ

6.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

6.2. Прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств с выделением парковочных мест для инвалидов.

6.3. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

6.4. Здание (помещение) библиотеки должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, уровневые переходы, ограждения, кресла для работы, иные приспособления. Помещения библиотеки должны обеспечивать свободное передвижение и доступ в неё граждан с ограниченными физическими возможностями.

6.5. Помещения библиотеки должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

6.6. Помещения для обслуживания слепых и слабовидящих должны иметь достаточную площадь, максимально адаптированную для инвалидов по зрению. Указатели и таблички справочно-навигационной системы должны быть продублированы рельефно-точечным шрифтом и (или) элементами звукового и цветового информирования и ориентирования.

6.7. Библиотека, специализирующаяся на обслуживании слепых и слабовидящих пользователей, должна быть оснащена специальными адаптированными техническими средствами для самостоятельной работы незрячего и слабовидящего читателя с книгой и иной информацией (читающие комплексы, адаптированное компьютерное оборудование, тифлофлешплееры, CD-плееры, увеличивающие устройства для чтения текста, звуковые сигнали-

заторы и иные), а также иметь возможность для репродуцирования плоскопечатной литературы в специальные форматы.

6.8. Мебель и оборудование в библиотеке, специализирующейся на обслуживании слепых и слабовидящих пользователей, должны быть расположены таким образом, чтобы не травмировать инвалида по зрению, а также иметь постоянное место расположения для облегчения ориентирования по памяти. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

6.9. Режим работы библиотек должен предусматривать возможность пользования библиотекой в выходные дни для основной группы населения.

6.10. Режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно, в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

6.11. Один раз в месяц в библиотеке проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению учреждения санитарный день может быть заменен на санитарные часы.

6.12. В случае изменения расписания работы, в том числе в санитарные, праздничные и предпраздничные дни, а также изменение установленного режима работы, учреждение должно проинформировать пользователей не позднее чем за 7 дней до таких изменений. За исключением чрезвычайных ситуаций.

7. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

7.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности библиотеки (количество пользователей, книговыдачи, посещаемости) и муниципального задания;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учётом объёмов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств;

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

7.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги:

- каждый специалист должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на него обязанностей в соответствии с требованиями профессиональных стандартов (до введения профессионального стандарта – в соответствии с требованиями квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии);

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности, антитеррористической безопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения, работающие с детьми, должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги, заниматься самообразованием.

7.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении муниципальной услуги:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются Кодексом профессиональной этики;

- к каждому сотруднику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление муниципальной услуги, предъявляются следующие требования: в основу взаимоотношений с пользователями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к посетителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения посетителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

7.4. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления ими муниципальной услуги.

8. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ

8.1. Пользователи библиотеки вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о библиотеке, режиме её работы и предоставляемых услугах.

8.2. Вся информация размещается на государственном языке Российской Федерации.

8.3. Сведения о предоставлении муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

8.4. Информирование пользователей муниципальной услуги об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу.

8.4.1. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» библиотека обязана довести до сведения пользователей своё наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона – автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

На видном месте должна быть размещена следующая информация об учреждении:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в сети Интернет;
- сведения об учредителе;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте учреждения должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим – график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- устав учреждения;
- лицензии на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
- свидетельство о государственной регистрации учреждения;
- решение учредителя о создании учреждения;
- решение учредителя о назначении руководителя учреждения;
- структура и органы управления учреждения;
- положения о филиалах, представительствах учреждения;
- план финансово-хозяйственной деятельности учреждения, составляемый и утверждаемый в порядке, определенном соответствующим органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя, и в соответствии с требованиями, установленными Министерством финансов Российской Федерации;
- годовая бухгалтерская отчетность учреждения;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;

- муниципальное задание на оказание услуг;

- отчет о результатах деятельности учреждения и об использовании закрепленного за ним государственного имущества, составляемый и утверждаемый в порядке, определенном соответствующим органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя, и в соответствии с общими требованиями, установленными федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере бюджетной, налоговой, страховой, валютной, банковской деятельности;

- бюджетная смета казенного учреждения, которая составляется, утверждается и ведется в порядке, установленном бюджетным законодательством Российской Федерации;

- решения органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя автономного учреждения, о назначении членов наблюдательного совета автономного учреждения или досрочном прекращении их полномочий;

- политика в отношении обработки персональных данных;

- кодекс профессиональной этики;

- сведения о лице, ответственном за борьбу с коррупцией, номер телефона и адрес электронной почты;

- перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;

- перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления (при наличии);

- сведения о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;

- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг;

- регламент (порядок) взаимодействия с пользователями, утвержденный руководителем учреждения;

- обзоры мнений граждан – пользователей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации;

- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений пользователей о качестве оказания услуг.

8.4.2. Библиотека должна обеспечить пользователей доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества предоставленной услуги. Указанная информация размещается на сайте библиотеки и/или стендах (вывесках) в помещениях библиотеки.

8.5. Информирование пользователей о муниципальной услуге

8.5.1. Библиотека обязана своевременно обеспечивать пользователей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой муниципальной услуге и возможностях её получения. Способы информирования пользователей определяются библиотекой самостоятельно.

8.5.2. Оповещение (анонс) о плановых мероприятиях осуществляется на информационных стендах библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет, сайте библиотеки), в средствах массовой информации, в рекламно-информационных материалах.

8.6. Требования к режиму работы библиотеки

8.6.1. Режим работы библиотеки, в том числе в выходные дни, устанавливается с учётом потребностей населения и интенсивности посещения.

8.6.2. Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

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

8.7. Время предоставления муниципальной услуги

8.7.1. Предоставление муниципальной услуги пользователям может производиться в любой день недели, кроме выходных дней, обозначенных в графике работы библиотеки. Даты и время проведения мероприятий устанавливается библиотекой самостоятельно.

9. ТРЕБОВАНИЯ К НОРМАТИВНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

9.1. Учреждение должно обеспечить наличие следующих нормативных и локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- устав;
- свидетельство о постановке на учёт юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования библиотекой;
- положения об отделах, структурных подразделениях библиотеки;
- положение о методической работе;
- положение об обработке персональных данных;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- регламент предоставления муниципальных услуг;
- стандарт качества муниципальных услуг;
- положение о платных услугах (при наличии);
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения об оплате труда и материальном стимулировании;
- положение по делопроизводству;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения руководителя учреждения.

10. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

10.1. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями муниципальной услуги.

10.2. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

10.3. Осуществление контроля обеспечивается путём проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

10.4. Все проведенные проверки подлежат обязательному учёту в специальных журналах проведения проверок.

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

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

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

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

10.6. В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) пользователей библиотеки для изучения удовлетворенности качеством предоставленной услуги.

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

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

10.9. Внешний контроль осуществляется учредителем, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных учреждений.

10.10. Учредитель осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

2) последующий контроль, осуществляемый путём проведения проверок отчетности учреждения и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества предоставляемых учреждениями культуры г. Евпатория муниципальных услуг.

10.11. Учредитель в зависимости от формы контроля проводит выездные и документарные проверки.

10.12. В зависимости от основания проведения контроля Учредитель проводит плановые и внеплановые проверки.

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

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

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

10.14. Независимая оценка качества предоставления муниципальной услуги.

10.14.1. Независимая оценка качества предоставления услуги осуществляется на основании решения учредителя.

10.14.2. Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений пользователя о качестве предоставления муниципальной услуги на своем официальном сайте в сети Интернет.

11. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ

11.1. Мнения пользователей об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование пользователей библиотеки и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб пользователей библиотеки.

11.1.1. Мнения пользователей библиотеки изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

11.2. Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания услуги.

11.2.1. Действия (бездействия) и решения должностных лиц государственных учреждений, 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.

11.2.2. При досудебном обжаловании действия (бездействия) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в департамент культуры, спорта, молодежной политики и межнациональных отношений администрации г. Евпатории с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

11.2.3. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 297407, Республика Крым, г. Евпатория, пр. Победы, 11 в электронной форме на электронный адрес: dksmppo@evp.rk.gov.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у начальника департамента культуры, спорта, молодежной политики и межнациональных отношений администрации г. Евпатории.

11.2.4. Жалобу в Департамент культуры, спорта, молодежной политики и межнациональных отношений администрации г. Евпатории можно подать лично, согласно графику приёма. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

11.2.5. В письменной жалобе пользователя должно быть указано:

- наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- фамилия, 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 (бездействия) 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.

11.3. Начальник департамента культуры, спорта, молодежной политики и межнациональных отношений администрации г. Евпатории

- 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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации;

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

11.4. Ответ на жалобу не даётся 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 поддаётся прочтению, о чём 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 о недопустимости злоупотребления правом).

12. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

12.1. Показателем качества предоставления муниципальной услуги является:

Наименование показателя, единица измерения	Формула расчета показателя	Источник информации
Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом (процент)	М (отч.) : М (пред.) x 100, где М (отч.) – количество посещений в отчетном году; М (пред.) – количество посещений в предыдущем году	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке»
Динамика количества обращений в библиотеку удаленных пользователей (процент)	(ОУП тг : ОУП пр) x 100 -100, где ОУПтг – количество обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки (посещений сайта) в текущем году; ОУПпр – количество обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки (посещений сайта) в предыдущем году	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Внутренняя учетная документация

Расчет показателей качества при составлении квартальных (годовых) отчетов рекомендуется рассчитывать следующим образом:

Кф(отч) : Кф(пред) x 100

Кф(отч) – фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания муниципальных услуг в отчетном квартале текущего года;

Кф(пред) – фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания муниципальных услуг за предыдущий год.

Расчет плановых показателей качества муниципального задания рекомендуется рассчитывать следующим образом:

$Kп(отч) : Kп(пред) \times 100$

Kп(отч) – фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания муниципальных услуг в отчетном квартале текущего года;

Kп(пред) – фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания муниципальных услуг за предыдущий год.

13. ПРОЦЕДУРА ПЕРЕСМОТРА СТАНДАРТА

Стандарт качества муниципальной услуги независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости пользователей библиотеки, подлежит обязательному совершенствованию.

С этой целью, стандарт качества муниципальной услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей пользователей библиотеки.

При актуализации стандарта качества предоставления муниципальной услуги подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги, поступившие от:

- органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, на которых распространяется действие настоящего стандарта;
- общественных объединений, представляющих интересы пользователей услуги;
- группы пользователей услуги (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.