

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ»
В БИБЛИОТЕКАХ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
«ЕВПАТОРИЙСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях удовлетворения потребностей пользователей и минимизации затрат (времени и иных ресурсов) на получение муниципальной услуги.

Настоящий стандарт устанавливает основные требования к качеству и доступности муниципальной услуги.

Муниципальная услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры, и должна содействовать просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщению к культурным ценностям.

1.2. Потребители муниципальной услуги:

Муниципальная услуга выполняется в интересах общества, потребители – 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 международных отношений администрации г. Евпатория Республики Крым

Контактная информация

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

телефон: 3-63-27

электронный адрес: dksmprmo@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:

Культурно-массовое мероприятие: массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

Информационно-просветительское мероприятие: массовое мероприятие, направленное на формирование и удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

Услуга по организации и проведению культурно-массового мероприятия: результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым пользователем (с группой пользователей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей пользователей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

Исполнитель: библиотека МБУК «ЕЦБС», предоставляющая муниципальную услугу по организации и проведению культурно-массовых мероприятий.

Пользователь: физическое лицо, посетившее культурно-массовое мероприятие или принявшее участие в его проведении.

Посетитель мероприятия: физическое лицо, принимающее участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированное в установленных библиотекой формах учёта.

Место проведения мероприятия: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения культурно-массового мероприятия.

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 7.0.20-2014 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»;

42) ГОСТ Р 7.0.96-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования»;

43) ГОСТ Р 7.0.104-2019 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления»;

- 44) ГОСТ Р 7.0.60-2020 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения»;
- 45) ГОСТ Р 7.0.76-2022 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографирование. Библиографические ресурсы. Термины и определения»;
- 46) ГОСТ Р 7.0.94-2022 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечный фонд. Термины и определения»;
- 47) ГОСТ Р 7.0.107-2022 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационная деятельность. Термины и определения»;
- 48) СП 514.1311500.2022 «Временные здания и сооружения для проведения мероприятий с массовым пребыванием людей. Требования пожарной безопасности»;
- 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

Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предусматривает:

- подготовку культурно-массового мероприятия;
- проведение культурно-массового мероприятия;
- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям культурно-массового мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);
- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончании мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка и т.д.).

2.3. Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных вечеров, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, специалистов в различных сферах деятельности, конференций, «круглых столов», семинаров, творческих мастер-классов, экскурсий, Дней открытых дверей, презентаций, праздничных и познавательно-игровых программ, литературных, историко-краеведческих, патриотических часов и т.д.

2.4. Перечень форм организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента пользователей, вида учреждения культуры (в соответствии с уставом исполнителя).

2.5. Пользователями муниципальной услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий могут быть физические лица (граждане вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

2.6. Муниципальная услуга может предоставляться:

- в стенах и прилегающих территориях библиотеки;
- вне стен библиотеки, на общественных пространствах;
- в удаленном режиме: на сайте библиотеки, платформе Культура.РФ.

К числу библиотечных мероприятий в удаленном режиме относятся: веб-обзоры, виртуальные «путешествия», виртуальные викторины, виртуальные книжные выставки, медиамосты, вебинары, виртуальные поэтические марафоны и т.д.

2.7. Сроки предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется пользователю в сроки, установленные утвержденным планом.

Сроки предоставления муниципальной услуги каждому пользователю библиотеки не регламентируются.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1. Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

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

3.2. Организация предоставления услуг

3.2.1. Пользователи услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учётом максимальной возможности пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

3.2.2. В соответствии с регламентом предоставления работы исполнитель:

- разрабатывает документы по организации и проведению культурно-массового мероприятия (программу мероприятия, план-схему, сценарный план и т.д.);

- уведомляет и проводит согласование с органами исполнительной власти/ органами местного самоуправления возможности и параметров проведения мероприятия (в случаях, когда мероприятия проводятся вне помещений и территории исполнителя и требуют оказания содействия со стороны различных ведомств (органов внутренних дел, органов здравоохранения и др.);

- проводит необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;

- проводит необходимую работу по подготовке культурно-массового мероприятия (организует/ координирует репетиционный процесс и т.д.);

- в установленном порядке размещает информацию о предполагаемом проведении культурно-массового мероприятия;

- утверждает расстановку ответственных лиц по определенным местам перед началом проведения культурно-массового мероприятия, а также осуществляет проверку готовности места проведения мероприятия (зданий, помещений, территорий) к проведению культурно-массового мероприятия;

- проводит культурно-массовое мероприятие (в т.ч. организует работу персонала и соблюдение установленных мер безопасности, в том числе пожарной и санитарной, обеспечение необходимых условий для организации оказания медицинской помощи и т.д.);

- в случае возникновения в ходе подготовки или проведения мероприятия предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий незамедлительно сообщает об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющих обеспечение безопасности граждан на мероприятии, оказывает им необходимую помощь и неукоснительно выполняет их указания;

- обеспечивает уборку места проведения культурно-массового мероприятия по окончании культурно-массового мероприятия.

3.2.3. Процессы предоставления услуги

на каждом этапе должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.

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

- соответствие услуги целевому назначению;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценка качества предоставления услуги.

3.3.1. Соответствие услуги целевому назначению.

Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на развитие интереса граждан к чтению, привлечение к различным областям знания, краеведению, на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

3.3.2. Точность и своевременность предоставления услуги.

Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения, установленных (заявленных) сроков организации и проведения культурно-массовых мероприятий, соблюдения действующих правил предоставления услуги.

3.3.3. Информативность услуги.

1) Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем и включать:

- размещение информации об услуге непосредственно в помещениях учреждения, на сайтах в сети Интернет и др.;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование пользователя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

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

3) В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;
- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях (при наличии);
- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых пользователем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;
- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нём, если это имеет значение, исходя из характера услуг;
- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;

- 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.

4) В состав информации об исполнителе услуг в обязательном порядке должны быть включены:

- содержание и назначение услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуги, область её предоставления и затраты времени на её оказание);

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;

- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях (при наличии);

- наличие льгот (при наличии);

- афиша или календарный план проведения культурно-массовых мероприятий;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

- указание на конкретных(ое) лиц(о), которые(ое) будут(ет) оказывать услугу, и информацию о них (нём), если это имеет значение, исходя из характера услуги;

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование), справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии) и график работы исполнителя услуг, а также способы получения информации о местах нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления услуг;

- гарантийные обязательства учреждения-исполнителя услуг;

- регламент предоставления услуги или выписка из Устава, содержащая перечень документов, предоставляемых пользователем, для получения услуги (если такие есть) и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления муниципальной услуги;

- регламент (порядок) взаимодействия с пользователями, утвержденный руководителем учреждения, предоставляющего услугу, включающий:

– адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;

– информацию о правилах и условиях оказания услуг;

– возможность получения оценки качества услуги со стороны пользователей;

– установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями пользователей, включая целевые группы;

– порядок работы с обращениями и жалобами граждан.

3.3.4. Пользователю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять пользователю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

3.4. Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги и книга жалоб и предложений должны предоставляться пользователю по его требованию.

3.5. Перечень документов для предоставления муниципальной услуги: не предусмотрено

3.6. Основания для отказа в предоставлении услуги:

- нахождение пользователя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

- обращение пользователя за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в приглашении, афише

(за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств);

- 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 услуге;

- нарушение правил пользования библиотекой;

- другие независящие от библиотеки причины.

3.7. Основания для приостановления предоставления услуги:

- внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях/ на территориях, в/ на которых осуществляется предоставление услуги;

- наличие реальной угрозы нормальному функционированию учреждения или организациям, расположенным вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности пользователей и нарушения общественного порядка;

- природный катаклизм, влияющий на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг;

- противоречие содержания мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности:

- а) пропаганда употребления табака, наркотических веществ, алкогольных напитков и пива, а также иных вредных привычек;

- б) пропаганда ЛГБТ, педофилии, смены пола и порнографии;

- в) пропаганда насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлениях экстремизма;

- г) пропаганда и поддержка иностранных агентов.

3.8. Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей пользователя.

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 муниципальной 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 МУНИЦИПАЛЬНОЙ 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, повышенных 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 инвентарем 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.

5.2.2. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учётом 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 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, надёжными, 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 муниципальных 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, тифло-флешплееры, CD-плееры, увеличивающие устройства для чтения текста, звуковые сигнализаторы 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 библиотеки 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 ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ 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;
- копия устава учреждения;
- 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 соот-

ветствии 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 ведётся 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 по решению учредителя 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 Респу-

лики 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 своём 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: dksmpmo@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.

11.4. 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.

11.5. 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 количества проведенных мероприятий в отчетном году по сравнению с предыдущим годом (процентов)	$M(\text{отч.}) : M(\text{пред.}) \times 100$, где M (отч.) – количество проведенных мероприятий в отчетном году; M (пред.) – количество проведенных мероприятий в предыдущем году	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Ежеквартальные отчеты об исполнении государственного задания
Динамика количества посещений мероприятий по сравнению с аналогичным отчетным периодом прошлого года (человек)	$M(\text{отч.}) - M(\text{пред.})$, где M (отч.) – количество посещений мероприятий в отчетном периоде; M (пред.) – количество посещений мероприятий в аналогичном отчетном периоде прошлого года	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Ежеквартальные отчеты об исполнении государственного задания

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

$Kф(\text{отч.}) : Kф(\text{пред.}) \times 100$

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

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

Расчет плановых показателей качества муниципального задания рекомендуется рассчитывать следующим образом:

$Kп(\text{отч.}) : Kп(\text{пред.}) \times 100$

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

Кп(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.