

СТАНДАРТ
качества муниципальной услуги
«Организация предоставления методической помощи
общедоступным библиотекам муниципального образования
Белгородской области»

I. Область применения

1.1. Настоящий стандарт устанавливает совокупность измеряемых требований к качеству и доступности муниципальной услуги «Организация предоставления методической помощи общедоступным библиотекам муниципального образования Белгородской области», предоставляемой _____ (полное название центральной муниципальной библиотеки), оплачиваемой (финансируемой) из средств бюджета (полное название муниципального образования) Белгородской области.

1.2. Стандарт регулирует взаимоотношения между получателями муниципальной услуги «Организация предоставления методической помощи общедоступным библиотекам муниципального образования Белгородской области» и исполнителем муниципальной услуги.

1.3. Стандарт разработан в целях повышения удовлетворённости содержанием (результатом) муниципальной услуги ее получателями и минимизации их издержек (временных, материальных, психофизиологических, др.) при получении муниципальной услуги.

1.4. Организацией, в отношении которой применяется настоящий Стандарт, является _____ (полное название центральной муниципальной библиотеки), учредителем которой является _____ (полное название учредителя).

II. Общие положения

2.1. Сведения о муниципальной услуге:

2.1.1. Наименование муниципальной услуги: «Организация предоставления методической помощи общедоступным библиотекам _____ (муниципального образования) Белгородской области» (далее – муниципальная услуга).

2.1.2. Муниципальная услуга оказывается в интересах местного сообщества _____ муниципального образования в целом.

2.1.3. Муниципальная услуга предоставляется _____ (полное название центральной муниципальной библиотеки) (далее – библиотека)

2.1.4. Получателями муниципальной услуги являются:

– общедоступные муниципальные библиотеки _____ муниципального образования Белгородской области;

– библиотеки других систем и ведомств, расположенные на территории _____ муниципального образования;

– библиотечные специалисты _____ муниципально-го образования;

– юридические и физические лица Российской Федерации, иностранные граждане, получающие муниципальную услугу опосредованно в общедоступных муниципальных библиотеках, библиотеках других систем и ведомств _____ муниципального образования.

2.1.4.1. Получатели муниципальной услуги обязаны:

– соблюдать правила пользования библиотекой;

– компенсировать ущерб, причиненный библиотеке вследствие нарушения правил пользования библиотекой, в соответствии с правилами пользования библиотекой.

2.1.5. Муниципальная услуга предоставляется в течение года в соответствии с планом работы библиотеки.

2.1.6. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

– реализация конституционных прав граждан на свободный доступ к информации и знаниям и обеспечение максимально быстрого и полного их доступа к информации, знаниям, культурным ценностям;

– выравнивание возможностей доступа жителей _____ муниципального образования к получению библиотечных услуг независимо от места проживания, социального статуса, возраста;

– сохранение местного культурного наследия, хранящегося в библиотеках;

– вхождение библиотек _____ муниципального образования в единое библиотечно-информационное, культурное пространство Белгородской области;

– включение библиотек _____ муниципального образования в федеральное, региональное, муниципальное нормативно-правовое пространство;

– становление муниципальных библиотек как муниципальных информационных, культурно-досуговых, образовательных, просветительских центров местного сообщества;

– повышение качества библиотечного обслуживания населения _____ муниципального образования;

– повышение эффективности использования материально-технического и технологического оборудования, установленного в библиотеках;

– транслирование библиотечных инноваций в практику работы общедоступных библиотек;

– создание муниципальной системы непрерывного профессионального развития библиотечных специалистов области;

– повышение качества комплектования библиотечных фондов, управление фондами муниципальных библиотек;

– повышение степени комфортности библиотечного пространства;

– обеспечение библиотек научно-методическими рекомендациями, информационными ресурсами, способствующими качеству библиотечных услуг.

– развитие социального партнерства муниципальных библиотек.

2.1.7. Единица измерения результата выполнения муниципальной услуги:

– количество (ед.) выездов;

– количество (ед.) мероприятий;

– количество (ед.) методических материалов.

2.1.8. Муниципальная услуга оказывается в рабочее время библиотеки. Время оказания муниципальной услуги не регламентируется.

2.1.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно и на платной основе.

2.1.9.1. Стоимость муниципальной услуги определяется в соответствии с действующими нормативными актами федерального, регионального, муниципального уровней.

III. Нормативно-правовая основа регулирования качества муниципальной услуги

3.1. Качество муниципальной услуги регулируется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» утв. Верховным Советом Российской Федерации 9 октября 1992 года № 3612-1;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 3 февраля 1997 года № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 июня 1998 года № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20 февраля 2008 года № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;

– приказом Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 года № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

– постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 6 октября 2000 года № 253-ст «О принятии и введении в действие межгосударственного стандарта» (ГОСТ 7.80-2000 «СИБИД. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления»);

– постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 19 апреля 2001 года № 182-ст «О принятии и введении в действие межгосударственного стандарта» (ГОСТ 7.20-2000 «СИБИД. Библиотечная статистика»);

– постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 25 ноября 2003 года № 332-ст «О принятии и введении в действие межгосударственного стандарта» (ГОСТ 7.1-2003 «СИБИД. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»);

– приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 13 декабря 2011 г. № 813-ст «Об утверждении национального стандарта» (ГОСТ Р 7.0.12-2011 «СИБИД. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила»);

– законом Белгородской области от 9 ноября 1999 года № 81 «О библиотечном деле в Белгородской области»;

– постановлением правительства Белгородской области от 22 июня 2005 года № 138а-пп «Об утверждении перечня бюджетных услуг и порядка формирования и корректировки перечня бюджетных услуг»;

– постановлением правительства Белгородской области от 9 июня 2006 г. № 135-пп «Об утверждении стандартов качества бюджетных услуг»;

– постановлением правительства Белгородской области от 13 декабря 2010 года № 433-пп «Об утверждении Методических рекомендаций по определению расчетно-нормативных затрат на финансовое обеспечение выполнения государственных заданий на оказание государственных услуг Белгородской области»;

- Модельным стандартом деятельности публичных библиотек (принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодная сессия, 22 мая 2008 года);
- уставом библиотеки;
- правилами пользования библиотекой;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области, _____ муниципального образования, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

IV. Термины и определения

4.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте:

Стандарт муниципальной услуги: нормативный акт, устанавливающий систему требований к предоставлению муниципальной услуги в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Белгородской области, _____ муниципального образования.

Методическая помощь – методическая работа: вид библиотечной деятельности, направленной на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использование результатов научных исследований.

Под методической помощью в формате настоящего стандарта понимается методическая работа – система взаимосвязанных мер, действий, мероприятий, организуемая библиотекой и обеспечивающая эффективное развитие библиотечного дела в _____ муниципальном образовании.

Библиотечное дело: отрасль информационной, культурно-просветительной и образовательной деятельности, включающая создание и развитие сети библиотек, формирование и использование их фондов, организацию библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания населения, подготовку библиотечных кадров, научное и методическое обеспечение работы библиотек.

Библиотечная деятельность: область социогуманитарной деятельности по удовлетворению информационных, культурных и образовательных потребностей населения посредством библиотек.

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

Библиотечная услуга: конкретный результат библиотечного обслуживания (полезный эффект библиотечного труда), удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки.

Качество услуги: совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги: деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

Оценка качества услуги: количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Показатель качества услуги (обслуживания): количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Место предоставления услуги: помещения библиотек, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для оказания муниципальной услуги.

V. Факторы, определяющие качество оказания муниципальной услуги

5.1. Основными факторами, определяющими качество предоставления муниципальной услуги, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционирует библиотека;
- условия места оказания услуги;
- режим работы библиотеки;
- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов библиотеки;
- организационная структура библиотеки и ее укомплектованность специалистами, их квалификация;
- наличие информационного сопровождения порядка и правил оказания муниципальной услуги;
- объем финансирования;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью библиотеки, соблюдением качества фактически предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта;
- степень удовлетворенности получателей муниципальной услуги качеством ее предоставления.

VI. Общие требования к оказанию муниципальной услуги

6.1. Требования к нормативно-правовому обеспечению библиотеки включают наличие следующих документов.

6.1.1. Локальные нормативно-правовые документы:

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- правила пользования;
- правила внутреннего распорядка;
- Положение об организации методической работы в библиотеке;
- Положение о Совете по методической работе при директоре библиотеки;
- Положение об обработке персональных данных;
- Положение о работе с экстремистской литературой;
- Положение о порядке возрастной классификации информационной продукции, находящейся в фондах библиотеки и размещении знака информационной продукции;
- технический паспорт библиотеки;
- должностные инструкции;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- регламент предоставления муниципальной услуги;
- стандарт качества муниципальной услуги;
- приказы, распоряжения директора библиотеки;
- иные документы, включенные в номенклатуру дел библиотеки и утвержденные в установленном порядке.

6.1.2. Федеральные и региональные законы;

6.1.3. Постановления и распоряжения органов законодательной и исполнительной власти всех уровней; муниципальные правовые акты, принятые органами местного самоуправления _____ муниципального образования

6.1.4. Государственные, региональные, муниципальные, локальные стандарты;

6.1.5. Ведомственные акты, регулирующие деятельность учреждений культуры, в т. ч. библиотеки.

6.2. Условия места оказания услуги.

6.2.1. Библиотека и ее структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных помещениях, соответствующих существующим нормативам, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены современными каналами связи.

6.2.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т. д.).

6.2.3. В библиотеке на видном месте размещается план эвакуации и номер телефона пожарной части.

6.2.4. В помещениях библиотеки должны поддерживаться порядок и чистота в соответствии с существующими санитарными нормами.

6.3. Режим работы библиотеки.

6.3.1. Режим работы библиотеки регламентируется локальным нормативным актом с учетом предоставления получателям максимальной возможности пользоваться муниципальной услугой библиотеки.

6.3.2. В санитарные дни, проводимые в последний день каждого месяца, муниципальная услуга библиотекой не оказывается.

6.4. Специальное техническое оснащение библиотеки, специальные ресурсы библиотеки.

6.4.1. Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов

и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

6.4.2. Имеющееся в библиотеке оборудование (приборы, аппаратура, технические средства и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии, содержаться в технически исправном состоянии.

6.4.3. Библиотека должна быть обеспечена специальным автотранспортом (библиомобилем) для оказания муниципальной услуги с выездом к ее получателю.

6.4.4. Исправное техническое состояние специального автотранспорта (библимобиля) обеспечивается своевременным проведением его технического осмотра.

6.4.5. Специальное оборудование, аппаратура, автотранспорт должны быть использованы строго по назначению.

6.4.6. При оказании муниципальной услуги должны обеспечиваться эффективное использование и сохранность специального оборудования, аппаратуры, автотранспорта.

6.5. Организационная структура библиотеки и ее укомплектованность специалистами, их квалификация.

6.5.1 Организационная структура и штатное расписание библиотеки формируются в соответствии с существующими нормативами производственных нагрузок на сотрудников, квалификационными требованиями к персоналу библиотеки и заданным объемом муниципальной услуги при установленном качестве.

6.5.2. Обязанность по предоставлению муниципальной услуги возложена на все без исключения структурные подразделения библиотеки на основе проблемного подхода.

6.5.3. В библиотеке организуется самостоятельное структурное подразделение – методический отдел с функциями муниципального координационного методического центра по проблемам развития библиотечного дела.

6.5.4. В библиотеке должна быть создана система методического кураторства над муниципальными библиотеками _____ муниципального образования.

6.5.5. Каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими квалификационным требованиям для кон-

кретной должности, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию муниципальной услуги.

6.5.6. В библиотеке должна быть сформирована политика развития кадрового потенциала, профессиональную компетентность сотрудников следует поддерживать на высоком уровне в рамках организованной системы непрерывного профессионального развития персонала библиотеки.

6.5.7. На каждого сотрудника должна быть утверждена должностная инструкция, устанавливающая его функции, обязанности и права, в т. ч. функции по оказанию методической помощи.

6.5.8. Все специалисты библиотеки должны быть аттестованы в установленном порядке – не реже одного раза в пять лет.

6.6. Информационное сопровождение порядка и правил оказания муниципальной услуги.

6.6.1. Библиотека должна обеспечить получателей муниципальной услуги доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества полученной муниципальной услуги.

6.6.2. Настоящий стандарт должен быть предоставлен библиотекой для ознакомления любому лицу по месту предоставления муниципальной услуги (месту подачи заявки на предоставление муниципальной услуги) незамедлительно по поступлению такой просьбы.

6.6.3. Информация о наличии стандарта, возможности и способе его получения должна быть размещена по месту предоставления муниципальной услуги (месту подачи заявки на предоставление муниципальной услуги) и должна быть заметна для получателя муниципальной услуги (в том числе потенциального). Рядом с этой информацией должны быть указаны сведения о наличии книги жалоб, а также телефоны и адреса учреждений и организаций, осуществляющих контроль за соблюдением настоящего стандарта.

6.6.4. Информирование об оказании муниципальной услуги производится:

- оповещением официальным документом (подписанным приказом);
- на официальном сайте библиотеки;
- по электронной почте;

- по телефону;
- посредством личного обращения в библиотеку;
- с использованием СМИ;
- на информационном стенде в помещениях библиотеки;
- посредством рекламно-информационных материалов;
- другими средствами рекламы: визуальными, голосовыми.

6.6.5. Информация о предоставлении государственной услуги содержит следующие сведения:

- место нахождения библиотеки;
- номер справочного телефона библиотеки;
- адрес электронной почты;
- режим работы библиотеки;
- порядок предоставления настоящей государственной услуги;

ги;

- содержание мероприятия; сроки проведения мероприятия.

6.6.6. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна быть доступна получателям услуги без взимания платы за ознакомление с информацией.

6.6.7. Доступ к информации о предоставлении муниципальной услуги не может быть обусловлен требованием регистрации получателей услуги или предоставления ими персональных данных, а также требованием заключения ими лицензионных или иных соглашений.

6.6.8. Информирование официальным документом может осуществляться традиционной почтой, электронной почтой (сканирование документа в виде факсимиле), факсом.

6.6.9. Информация, размещаемая на официальном сайте библиотеки, должна быть круглосуточно доступна получателям муниципальной услуги для ознакомления и использования без каких-либо ограничений.

6.6.10. Информирование по электронной почте должно быть доступно получателям муниципальной услуги для ознакомления и использования без каких-либо ограничений.

6.6.11. Информирование по телефону осуществляется должностным лицом библиотеки по справочным телефонам в соответствии с графиком работы библиотеки. Должностное лицо библиотеки дает исчерпывающую информацию о предоставлении муниципальной услуги. При информировании по телефону должностные

лица подробно и в вежливой форме информируют получателей муниципальной услуги по интересующим их вопросам. Информация по телефону должна содержать данные о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

6.6.12. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами библиотеки на рабочем месте в соответствии с графиком работы библиотеки. При информировании посредством личного обращения получателя муниципальной услуги, должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающую информацию о предоставлении услуги, ответить на все возникающие у получателя услуги, вопросы.

6.6.13. Информирование с использованием СМИ посредством рекламы малых форм, других средств рекламы должно быть доступно получателям муниципальной услуги для ознакомления без каких-либо ограничений.

6.6.14. Информация, размещаемая на информационном стенде в помещении библиотеки, должна содержать место нахождения библиотеки, режим работы библиотеки, сроки предоставления муниципальной услуги, информацию о порядке предоставления и порядке обжалования муниципальной услуги, содержании услуги, о форме предоставления, месте предоставления услуги, фамилию, имя, отчество, ответственного за информирование, контакты:

- номер справочного телефона библиотеки;
- адрес электронной почты библиотеки;
- адрес официального сайта библиотеки.

6.7. Объем финансирования муниципальной услуги.

6.7.1. Объем финансирования муниципальной услуги, оказываемой библиотекой, рассчитывается на основе Методики определения расчетно-нормативных затрат на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания на оказание муниципальной услуги «Организация предоставления методической помощи общедоступным библиотекам _____ /муниципального образования/ Белгородской области», разработанной в соответствии с нормативными документами Белгородской области.

6.8. Система внутреннего (собственного) и внешнего контроля за деятельностью библиотеки, соблюдение качества фактически предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего стандарта.

6.8.1. Контроль за соблюдением и выполнением требований настоящего стандарта осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего аудита.

6.8.2. Внутренний аудит за соблюдением требований настоящего стандарта работниками библиотеки осуществляют директор библиотеки, заместитель директора/заведующий методической службой библиотеки, Совет по методической работе, созданный при директоре библиотеки.

6.8.3. Система внешнего аудита включает аудит со стороны:

_____ наименование органа управления культурой муниципального образования и его структурных подразделений на предмет соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги настоящему стандарту;

– иных учреждений, обладающих полномочиями в сфере контроля;

– общественных экспертов;

– получателей муниципальной услуги.

6.8.4. Директор библиотеки несет полную ответственность за политику в области качества муниципальной услуги:

– обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;

– четко определяет полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала библиотеки, осуществляющего руководство, исполнение муниципальной услуги и контроль деятельности, влияющей на качество муниципальной услуги;

– обеспечивает выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги и настоящего Стандарта.

6.8.5. Персональная ответственность специалистов библиотеки закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

6.9. Степень удовлетворенности получателей муниципальной услуги качеством ее предоставления.

6.9.1. Степень удовлетворенности получателей муниципальной услуги определяется соответствием фактически оказанной муниципальной услуги критериям оценки ее качества.

6.9.2. При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями ее оказания;
- результативность предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуги различными методами (в том числе путем проведения опросов);
- эстетичность и комфортность: оформление библиотеки, мест оказания услуги и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями муниципальной услуги;
- социальная адресность, предусматривающая доступность и обеспеченность населения муниципальной услугой, соответствие муниципальной услуги ожиданиям различных групп получателей муниципальной услуги; точность и своевременность исполнения муниципальной услуги; оптимальность использования ресурсов библиотеки; удовлетворенность получателей предоставлением муниципальной услуги.

VII. Характеристика муниципальной услуги

7.1. Содержание муниципальной услуги:

- участие в формировании муниципальной библиотечной политики;
- участие в формировании муниципального нормативно-правового поля деятельности общедоступных библиотек _____ муниципального образования;
- участие в разработке локальной нормативно-правой базы деятельности муниципальной библиотеки;
- участие в разработке и реализации программ, проектов, мероприятий, направленных на поддержку и развитие библиотечного дела в _____ муниципальном образовании;
- разработка научно - методических основ модернизации библиотечной деятельности, совершенствования отдельных направлений деятельности муниципальных библиотек;
- участие в организации и проведении научных и маркетинговых исследований по вопросам состояния библиотечного дела в _____ муниципальном образовании;
- выявление, изучение, освоение, распространение библиотечных новшеств;

– анализ состояния и развития как конкретных муниципальных библиотек, так и сети муниципальных библиотек _____ муниципального образования в целом; в том числе методический мониторинг – отслеживание изменений в деятельности библиотек в целях определения уровня их работы и принятия на этой основе методических рекомендаций, направленных на ее совершенствование; подготовка аналитических и статистических материалов, характеризующих деятельность библиотек _____ муниципального образования;

– осуществление консультационно-методической помощи в устной и письменной форме;

– формирование и реализация системы непрерывного профессионального развития библиотечных специалистов _____ муниципального образования;

– ведение статистического учета и отчетности, сбор статистических данных и текстовых планов/отчетов по итогам работы муниципальных библиотек _____ муниципального образования, обеспечение государственной отчетности общедоступных библиотек;

– координация методической работы с библиотеками - методическими центрами регионального и муниципального уровней всех систем и ведомств;

– подготовка и распространение методико-информационных изданий (инструктивных материалов, методико-библиографических пособий, библиографических указателей, списков и иных материалов) аналитического, научного, информационного и рекомендательного характера для обеспечения деятельности муниципальных библиотек _____ муниципального образования;

– осуществление выездов и посещений муниципальных библиотек с целью осуществления экспертно-диагностической оценки уровня библиотечного обслуживания, состояния деятельности библиотек _____ муниципального образования и для оказания им методической помощи.

VIII. Перечень оснований для оказания или отказа в получении муниципальной услуги

8.1. Основанием для оказания муниципальной услуги является:

- Устав библиотеки;
- управленческое решение о предоставлении услуги: постановление, распоряжение главы местного самоуправления _____ муниципального образования;
- муниципальные целевые программы по развитию сферы культуры;
- приказы и иные распоряжения органа управления культурой _____ муниципального образования;
- социальный заказ;
- целевые программы;
- творческие проекты библиотеки;
- годовой, месячные планы работы библиотеки;
- запрос получателя услуги.

8.2. Основаниями для отказа или приостановления в получении муниципальной услуги являются:

- отсутствие сведений, соответствующих запросу;
- отсутствие договора;
- несоответствие запроса получателя муниципальной услуги ее содержанию;
- нарушение получателем муниципальной услуги правил пользования библиотекой;
- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- внезапно возникшая аварийная ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется оказание муниципальной услуги;
- создание реальной угрозы нормальному функционированию библиотеки, а также угрозы безопасности получателей муниципальной услуги и нарушение общественного порядка;
- внезапно возникшие природные катаклизмы, влияющие на безопасность деятельности библиотеки и оказания муниципальной услуги.

IX. Система индикаторов качества муниципальной услуги

№ п/п	<i>Индикаторы качества муниципальной услуги</i>	<i>Значение индикатора, в год</i>
1.	Количество образовательных мероприятий для библиотекарей _____ муниципального образования	Ежемесячно
2.	Количество методических изданий	Не менее 4 назв.
3.	Количество методических выездов в общедоступные библиотеки	Не менее 2 выездов на каждого сотрудника методического отдела
4.	Публикации и освещение библиотечной деятельности в средствах массовой и профессиональной информации	Не менее 1 публикации на каждого сотрудника методического отдела
5.	Оценка качества муниципальной услуги ее получателями	Отсутствие зарегистрированных жалоб пользователей на работу сотрудника по оказанию муниципальной услуги

X. Порядок обжалования оказания некачественной муниципальной услуги

10.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальной услуги вправе любой получатель муниципальной услуги.

10.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

– сделать указание на нарушение требований стандарта сотруднику библиотеки, оказывающему муниципальную услугу;

- подать жалобу на нарушение требований стандарта руководителю библиотеки или замещающему его лицу;
- отразить письменно в Журнале жалоб и предложений, который находится в помещении библиотеки;
- подать жалобу на нарушение требований стандарта в вышестоящие органы местного самоуправления _____ муниципального образования;
- обратиться в суд.

10.3. Жалоба в письменном виде может быть передана руководителю библиотеки лично или посредством различных средств традиционной и электронной связи.

10.4. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает: фамилию, имя, отчество; почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ; изложение сути жалобы; личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии.

10.5. В случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

10.6. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, ее направившему, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

10.7. Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

10.8. В случае наличия факта нарушения при оказании муниципальной услуги библиотека приносит извинения заявителю от лица библиотеки за имевший место факт нарушений требований стандарта. По просьбе заявителя библиотека должна в трёхдневный срок предоставить ему официальный ответ в письменной форме.

10.9. Библиотека может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований условиям настоящего стандарта.

10.10. При выявлении нарушений требований, установленных настоящим стандартом, руководитель библиотеки назначает должностное лицо, на которое возлагается работа по ликвидации имеющихся нарушений.

XI. Порядок пересмотра настоящего стандарта

11.1. Настоящий стандарт подлежит обязательному пересмотру не реже одного раза в три года.