**ПРОЕКТ**

Размещение на сайте с 28.01.2019 по 28.02.2019

Предложения направлять на эл. адрес: dk-kotelskoe@yandex.ru

Об утверждении Стандарта качества муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки"

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Ленинградской области от 29 декабря 2017 года № 758-р «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг и работ Ленинградской области», постановлением администрации от 27.09.2010г. № 159 «О реестре муниципальных услуг (функций), предоставляемых администрацией МО «Котельское сельское поселение», администрация

**п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить Стандарт качества муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки" согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление опубликовать в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации МО «Котельское сельское поселение» в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением постановления возложить на директора МКУК «Котельский КДК» Николаеву Е.Г.

Глава администрации

МО «Котельское сельское поселение» Ю.И. Кучерявенко

Николаева Е.Г., 6-33-41

2 экз., 25.01.2019

Приложение к постановлению

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Стандарт качества**

муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки"

**1. Общие положения**

1.1. Разработчик стандарта.

Разработчиками стандарта являются:

- Администрация МО «Котельское сельское поселение» Кингисеппского муниципального района Ленинградской области;

- Муниципальное казенное учреждение культуры "Котельский культурно—досуговый комплекс".

1.2. Область применения стандарта.

Настоящий стандарт распространяется на муниципальную услугу "Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки" (далее – Стандарт), предоставляемую жителям поселения Муниципальным казенным учреждением культуры «Котельский культурно-досуговый комплекс» (далее – Учреждение, Библиотека), финансируемую за счет средств бюджета МО «Котельское сельское поселение» и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги в области библиотечного и информационного обслуживания.

1.3. Наименование муниципальной услуги: "Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки" (далее – Услуга) на территории муниципального образования "Котельское сельское поселение".

Услугу предоставляет Муниципальное казенное учреждение культуры «Котельский культурно-досуговый комплекс» Кингисеппского муниципального района Ленинградской области, объединяющее 2 библиотеки (Руддиловскую сельскую библиотеку и Котельскую сельскую библиотеку), являющимися его структурными подразделениями (библиотеками).

Юридический адрес и место нахождения: 188468, Ленинградская область, Кингисеппский район, пос.Котельский д.36, дер.Котлы

Телефоны: (81375)6-32-72

Электронный адрес ruddilovo@yandex.ru

1.4. Руддиловская и Котельская сельские библиотеки функционируют на основе общего библиотечного фонда и единого штата. Библиотеки расположены на территории муниципального образования "Котельское сельское поселение" и функционируют на основе единого административного и методического руководства.

Сведения о местонахождении и графике работы исполнителя Услуги:

**1. Руддиловская сельская библиотека**

пос.Котельский д.36

Часы работы библиотеки - с 11-00 до 19-00ч.

Выходные дни - воскресенье, понедельник.

Санитарный день - последний день месяца.

тел.: 8 (81375) 6-32-72

**2. Котельская сельская библиотека** Адрес – дер. Котлы
Рабочее время: с 9.30 до 17.12 часов

Обеденный перерыв: с 13.00 до 13.30 часов

Бригадный день - четверг

Выходной: воскресенье, понедельник

1.5. Термины и определения, используемые в настоящем Стандарте:

**муниципальная услуга** - услуга, оказываемая Муниципальным казенным учреждением культуры «Котельский культурно-досуговый комплекс» в качестве основного вида деятельности, на получение доступа к информационным ресурсам по запросам пользователя библиотеки;

**стандарт качества предоставления муниципальных услуг** - основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного и информационного обеспечения;

**библиотека** - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

**библиотекарь** - штатный сотрудник библиотеки;

**библиотечный абонемент** - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

**библиотечный каталог** - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

**документ** - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

**библиотечный фонд** - совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

**межбиблиотечный абонемент** - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

**общедоступная библиотека** - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

**пользователь (читатель) библиотеки** - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

**читательский формуляр** - документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, выданных и возвращенных им документов;

**библиографическая справка** - ответ на разовый запрос, содержащий информацию о наличии и местонахождении документа или информацию по определенной теме.

1.6. Общие сведения об Услуге:

Муниципальная услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки решает ряд социально значимых проблем:

1) обеспечение свободного доступа населения к информации;

2) создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым библиотеками;

3) повышение творческой активности населения, всестороннее развитие детей и подростков.

1.7. Содержание Услуги:

Муниципальная услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки включает в себя:

1) комплектование фондов документами по актуальным проблемам в соответствии с потребностями пользователей;

2) обеспечение сохранности библиотечных фондов;

3) предоставление документов (книг, периодики, изданий на электронных носителях) из библиотечного фонда в режиме абонемента или читального зала; во внестационарной форме;

4) организация справочно-библиографического аппарата, в том числе электронных баз данных;

5) организация справочно-библиографического, информационного и иного обслуживания посетителей, в том числе, выполнение справок с помощью новых информационных технологий;

6) предоставление доступа к интернет-сайтам и информационным порталам библиотеки;

7) организация культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.);

1.8. Муниципальная услуга предоставляется в следующих видах и формах:

- получение информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов, базы данных и другие формы библиотечного информирования;

- выдача во временное пользование документов из библиотечных фондов в режиме абонемента и читального зала;

- выполнение библиографической справки;

- участие в библиотечных культурно - досуговых мероприятиях.

1.9. Результатом предоставления Услуги является удовлетворение библиотечных запросов посредством:

- получения информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов, баз данных и другие формы библиотечного информирования;

- консультационной помощи в поиске и выборе информации;

- выдачи во временное пользование документов из библиотечных фондов в режиме абонемента и читального зала;

- выполнения библиографической справки;

- участия в библиотечных культурно - досуговых мероприятиях.

1.10. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- [Конституция Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9004937);

- [Гражданский кодекс Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9027690) от 30.11.1994 N 51-ФЗ;

- [Бюджетный кодекс Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901714433) от 31.07.1998 N 145-ФЗ;

- Федеральный закон [от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"](http://docs.cntd.ru/document/9005388)

- [Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846);

- [Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901876063);

- [Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](http://docs.cntd.ru/document/902228011);

- [Закон РФ от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"](http://docs.cntd.ru/document/9005213);

- [Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле"](http://docs.cntd.ru/document/9010022)

- [Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"](http://docs.cntd.ru/document/901990051);

- [Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"](http://docs.cntd.ru/document/902141645);

- [Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов"](http://docs.cntd.ru/document/9010116);

- [Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде"](http://docs.cntd.ru/document/902191383);

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 "Услуги населению. Номенклатура показателей качества" (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 N 253-ст, дата введения 01.07.2004 г.);

- Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2011 "Системы менеджмента качества. Требования" (приказ Госстандарта РФ [от 22.12.2011 N 1575-ст](http://docs.cntd.ru/document/902387886));

- Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9004-2010 "Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности" (приказ Росстандарта РФ [от 23.11.2010 N 501-ст](http://docs.cntd.ru/document/902260733));

- ГОСТ 7.20-2000 "Библиотечная статистика" (введен постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 N 182-ст);

- ГОСТ 7.0-99 "Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения" (введен постановлением Госстандарта РФ от 07.10.1999 N 334-ст);

- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, рекомендован письмом Министерства культуры РФ от 09.12.2002 N 01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов;

- Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек (Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений);

- Модельный библиотечный кодекс для государств-участников СНГ (принят постановлением МПА СНГ от 17.02.1996 N 7-15 и 08.12.1998 N 12-11);

- Методические рекомендации по оценке эффективности и качества работы общедоступной библиотеки муниципального образования/ РБА- 2008;

- [Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках](http://docs.cntd.ru/document/9042570), утвержденные [Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 N 6](http://docs.cntd.ru/document/9042570);

- [Правила пожарной безопасности](http://docs.cntd.ru/document/902344800) для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94), введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736;

- Закон Ленинградской области от 03.07.2009 N 61-оз "Об организации библиотечного обслуживания населения Ленинградской области общедоступными библиотеками";

- Закон Ленинградской области от 30.12.2009 № 116-оз "Об обязательном экземпляре документов Ленинградской области";

- ГОСТ 7.1 – 2003 "Библиографическая запись. Библиографическое описание";

- Устав Муниципального казенного учреждения культуры «Котельский культурно-досуговый комплекс»;

- Правила пользования библиотеками муниципального учреждения культуры;

- иные нормативные правовые акты, относящиеся к оказанию настоящей муниципальной услуги.

1.11. Категории потребителей муниципальной Услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Категория потребителей муниципальной услуги  | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ленинградской области, Кингисеппского муниципального района  |
| 1 | 2 | 3 |
|  | Физические лица - граждане вне зависимости от пола, национальности, места жительства, места регистрации и религиозных убеждений. |
| 1. | Население 14 лет (дети) | -[Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле"](http://docs.cntd.ru/document/9010022);-[Федеральный закон РФ от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления"](http://docs.cntd.ru/document/901876063);- [Федеральный закон РФ от 24.11.1995 N 181-ФЗ " О социальной защите инвалидов в РФ"](http://docs.cntd.ru/document/9014513);- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008), рекомендован письмом МК РФ от 09.12.2002 N01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов. |
| 2. | Население от 15 до 24 (юношество) |
| 3. | Население в возрасте от 25 лет и старше |
| 4. | Пользователи с ограниченными возможностями здоровья |
| 5. | Пользователи библиотек через сеть Интернет |

**2. Порядок предоставления муниципальной услуги**

2.1. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.2. Для получения Услуги гражданам необходимо лично (лицам до 14 лет с родителями (законными представителями)), обратиться в библиотеку в рабочее время.

2.3. Для получения Услуги необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), читательский билет.

2.4. Несовершеннолетние пользователи в возрасте до 14 лет регистрируются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

2.5. В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, является читательский формуляр. Читательский формуляр дает право пользования услугами только в той библиотеке, в которой он был получен. Перерегистрация читателей проводится ежегодно.

2.6. Пользователи, которые не могут посещать библиотеки в силу преклонного возраста или ограниченных возможностей здоровья, имеют право получать документы из фонда через нестационарные формы обслуживания.

2.7. Срок предоставления Услуги, включая проведение административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление Услуги, обращения от пользователя.

2.8. Библиотеки должны предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов по телефонному обращению, через систему печатных и электронных каталогов.

2.9. Библиотеки должны по требованию посетителей предоставить книгу отзывов и предложений с целью приема мнений посетителей по вопросу улучшения обслуживания.

2.10. Пользователям Услуги бесплатно предоставляется любой документ из библиотечных фондов во временное пользование в режиме абонемента на срок до 15 дней - в детской библиотеке, и сроком до 30 дней - в библиотеках, обслуживающих взрослое население. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в библиотеке.

2.11. При регистрации нового читателя библиотека должна ознакомить его с Правилами пользования услугами библиотеки.

2.12. Услуга не оказывается в случае:

-нарушения пользователем Правил пользования библиотекой;

-отсутствия документа в фонде;

-отсутствия финансового обеспечения муниципальной услуги;

- в библиотеке осуществляется текущий или капитальный ремонт.

2.13. Получатели Услуги должны:

- соблюдать Правила пользования библиотеками;

- соблюдать общепринятые нормы общественного поведения, тишину, отключать сотовые телефоны, уважая права других пользователей и сотрудников библиотек.

Несоблюдение данных требований является основанием для отказа и ограничений в предоставлении Услуги.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| N п/п | Последовательность действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги  | Периодичность | Реквизиты нормативного правового акта РоссийскойФедерации, Ленинградской области, Кингисеппского муниципального района |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Личное обращение пользователя услуги в библиотеку | Ежедневно по графику работы библиотеки | - [Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле"](http://docs.cntd.ru/document/9010022) (с изменениями и дополнениями);- [Федеральный закон РФ от 06.10.2003 N 131-ФЗ " Об общих принципах организации местного самоуправления"](http://docs.cntd.ru/document/901876063);-Федеральный закон РФ [от 24.11.1995 N 181-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/9014513) " О социальной защите инвалидов в РФ";- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008), рекомендован письмом МК РФ от 09.12.2002 N 01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов;- Правила пользования библиотеками муниципального казенного учреждения культуры - "Кингисеппская центральная городская библиотека" Кингисеппского муниципального района Ленинградской области;- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 "Услуги населению. Номенклатура показателей качества" (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 N 253-ст, дата введения 01.07.2004 г.); Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001 "Системы менеджмента качества. Требования" (утвержден [постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 333-ст](http://docs.cntd.ru/document/901802295)) (с изменениями от 07.07.2003); Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9004-2001 "Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности" (утвержден [постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 334-ст](http://docs.cntd.ru/document/901802296)) (с изменениями от 07.07.2003); ГОСТ 7.20-2000 "Библиотечная статистика"; ГОСТ 7.0-99 "Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения". |
| 2. | Регистрация пользователя в библиотеке. Оформление читательского формуляра | 1 раз в год при записи или перерегистрации |  |
| 3. | Ознакомление с Правилами пользования библиотеки | 1 раз в год при записи или перерегистрации |  |
| 4. | Запрос пользователя на выдачу требуемого документа | Ежедневно по графику работы библиотеки |  |
| 5. | Выполнение запроса пользователя, выдача документов | Ежедневно по графику работы библиотеки |  |
| 6. | Подбор и выдача документов в читальном зале | Ежедневно по графику работы библиотеки |  |
| 7. | Прием, выдача, сверка с читательским формуляром, проверка сохранности документа на абонементе. | Ежедневно по графику работы библиотеки |  |
| 8. | Обслуживание пользователя с использованием МБА  | Ежедневно по графику работы библиотеки |  |
| 9. | Выполнение справочно-библиографических запросов | Ежедневно по графику работы библиотеки |  |
| 10. | Методические консультации по организации работы библиотек. | Ежедневно |  |
| 11. | Организация выставок и культурно-досуговых мероприятий | Ежедневно по графику работы библиотеки |  |

**3. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| N п/п | Параметр | Требование | Реквизиты нормативного правового акта РоссийскойФедерации, Ленинградской области, Кингисеппского муниципального района |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Прием и регистрация пользователя в библиотеке на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании (паспорта) поручительства их родителей или иных законных представителей. | В течение10 минут | -[Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле"](http://docs.cntd.ru/document/9010022) (с изменениями и дополнениями);-[Федеральный закон РФ от 06.10.2003 N 131-ФЗ " Об общих принципах организации местного самоуправления"](http://docs.cntd.ru/document/901876063);-Федеральный закон РФ [от 24.11.1995 N 181-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/9014513) " О социальной защите инвалидов в РФ";- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008), рекомендован письмом МК РФ от 09.12.2002 N 01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов;-Правила пользования библиотеками муниципального казенного учреждения культуры - "Кингисеппская центральная городская библиотека" Кингисеппского муниципального района Ленинградской области.- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 "Услуги населению. Номенклатура показателей качества" (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 N 253-ст, дата введения 01.07.2004 г.);- Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001 "Системы менеджмента качества. Требования" (утвержден [постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 333-ст](http://docs.cntd.ru/document/901802295)) (с изменениями от 07.07.2003).- Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9004-2001 "Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности" (принят [постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 334-ст](http://docs.cntd.ru/document/901802296)) (с изменениями от 07.07.2003);- ГОСТ 7.20-2000 "Библиотечная статистика";- ГОСТ 7.0-99 "Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения". |
| 2. | Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими деятельность библиотеки | В течение 5 минут |  |
| 3. | Оформление читательского билета (формуляра) с личной подписью Заявителя, являющегося Договором. | В течение 15 минут |  |
| 4. | Заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги | В течение 10 минут |  |
| 5. | Консультационная помощь в поиске и выборе источников информации | В течение 30 минут |  |
| 6. | Предоставление доступа к муниципальной услуге | В течение 30 минут |  |
| 7. | Предоставление доступа во временное пользование документа из библиотечного фонда | От 10 до 30 дней |  |

**4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги**

4.1. Муниципальные библиотеки размещаются в специально предназначенном или приспособленном здании (помещении), доступным для населения. Состояние здания, в котором размещается библиотека, не должно быть аварийным. Здание библиотеки должно иметь исправную систему отопления.

4.2. На территории, прилегающей к зданию, в котором оказывается Услуга, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов. Наличие на территории, прилегающей к зданию, не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства.

4.3. Помещения размещаются преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах здания, с предоставлением доступа в помещение инвалидам.

4.4. Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются, информационными табличками (вывесками), содержащие информацию о режиме его работы.

4.5. Содержание территории библиотек должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями действующих норм и правил.

4.6. Помещения библиотеки должны быть оборудованы системами охранно - пожарной сигнализации; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений библиотеки.

4.7. Помещения библиотек должны отвечать требованиям санитарно- гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы).

4.8. Вход в помещение и места ожидания содержат информацию о контактных номерах телефонов для вызова работника, ответственного за сопровождение инвалида.

4.9. Требования к ресурсному обеспечению оказываемых Услуг:

4.10.1. Оборудование:

1) предметы библиотечной мебели (стеллажи, кафедры, столы, стулья, витрины, каталожные шкафы и т.д.);

2) комплекс технического оснащения библиотеки включает в себя не менее:

- 1 компьютера (в комплектации: системный блок, ЖК-монитор, клавиатура, мышь);

- 1 принтера;

- 1 точки доступа в Интернет - 1 планшетного сканера;

- 1 музыкального центра;

- 1 проектора для слайдов и одного экрана;

- 1 фотоаппарата.

3) средства, обеспечивающие доступ пользователей к звуковой и визуальной информации:

- цветной телевизор с усилителем слабого сигнала, дистанционным управлением, работающим в условиях большого разброса питающих напряжений;

- музыкальный центр, позволяющий работать с компакт-дисками.

Необходимо обеспечить общедоступную библиотеку расходными материалами: картриджами для принтера, сканера и копировального аппарата, а также бумагой для принтеров и копировальных аппаратов.

Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии. Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

4.11.2. Документный (библиотечный) фонд.

Услуга осуществляется на основе использования единого распределенного фонда Муниципального казенного учреждения культуры "Котельский культурно-досуговый комплекс" Кингисеппского муниципального района Ленинградской области.

Фонд муниципальной библиотеки должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

Фонд муниципальной библиотеки должен быть универсальным по содержанию и включает широкий диапазон документов разных форматов и на различных носителях.

Объем фонда муниципальной библиотеки может корректироваться (увеличиваться или сокращаться), так как величина фонда зависит практически от реальных потребностей местных жителей, места и роли конкретной библиотеки, близости других библиотек, доступа к внешним ресурсам, финансовых возможностей, др.

Муниципальная библиотека должна иметь возможность получать местные газеты и журналы, в том числе не менее 1 экземпляра региональной периодики (газеты, журналы).

**5. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги**

5.1. Информация о порядке исполнения муниципальной услуги предоставляется непосредственно у исполнителя муниципальной услуги, в том числе с использованием средств телефонной связи, электронного информирования; а также в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет на официальном сайте МКУК «Котельский КДК», из публикаций в периодических печатных изданиях; либо посредством радио-, теле-, видеопрограмм).

5.2. Информация о порядке предоставления Услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей муниципальной услуги (включая обращение по электронной почте), а также содержится на информационных стендах непосредственного исполнителя и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

5.3. Ответ на телефонный звонок получателя Услуги должен содержать информацию о наименовании Учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

5.4. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5.5. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, принявший звонок, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное заинтересованным лицам время для устного информирования.

5.6. На информационных стендах, размещаемых на видных местах в общедоступной зоне размещается следующая информация:

- месторасположение, график работы, контактные телефоны, адреса интернет-сайта и электронной почты исполнителя Услуги;

- краткое описание порядка предоставления Услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы);

- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные пользователю;

- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица;

- контактная информация о руководителе, с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приёма посетителей;

- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;

- иная информация.

Текст материалов печатается удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчёркиваются.

Схема расположения помещений должна быть на видном месте в общедоступной зоне.

Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде, быть максимально визуализирована.

**6.Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги**

6.1. Пользователь Услуги имеет право дать свои предложения по улучшению качества обслуживания при предоставлении Услуги.

6.2. Библиотеки, оказывающие Услугу, должны представлять пользователям по их требованию Книгу отзывов и предложений. Отзывы и предложения пользователей рассматриваются по мере необходимости с принятием мер и информированием пользователя, оставившего запись.

**7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги**

7.1. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие категории персонала:

1) библиотечные специалисты (библиотекари);

2) административно-управленческий персонал (заведующие библиотеками).

7.2. Работники библиотек должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, опыт, соответствующие возложенным на них обязанностям. Работники библиотек в обязательном порядке проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников учреждения.

**8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги, несоблюдение Стандарта качества**

8.1. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями Услуги могут направляться как непосредственно в Учреждения, оказывающие Услуги, так и Учредителю.

Организация рассмотрения обращений жителей поселения по вопросам предоставления Услуги осуществляется в соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846).

8.2. Заявители (потребители) могут сообщить в Администрации МО «Котельское сельское поселение» о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) сотрудников, участвующих в предоставлении Услуги, нарушении настоящего Стандарта.

8.3. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления Услуги, действий или бездействия сотрудников Учреждения в вышестоящий орган или в судебном порядке. Решения, действия (бездействие) сотрудников Учреждения могут быть обжалованы в администрации МО «Котельское сельское поселение».

Обжалование действия (бездействия) и решения должностных лиц, осуществляемых (принятых) при предоставлении муниципальной услуги производится в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и Ленинградской области.

8.4. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Жалобы и заявления на нарушение или неполное исполнение настоящего стандарта подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

8.5. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц проводится руководителем Учреждения или должностными лицами Учредителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия физического лица или представителя юридического лица может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

8.6. Заявитель в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, с указанием наименования органа, в который было направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество специалиста (сотрудника), а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия и обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

8.7. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику:

8.7.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей Услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

8.7.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей Услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта сотруднику организации, оказывающей Услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

8.8. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, оказывающего Услугу.

8.8.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения, оказывающего Услугу.

8.8.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения, оказывающего Услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

8.8.3. Руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения, оказывающего Услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

8.8.4. Руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения, оказывающего Услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае:

а) несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта;

б) при установлении факта безосновательности жалобы заявителя;

в) при несоблюдении заявителем срока для обращения с жалобой к руководителю организации.

8.8.5. При рассмотрении жалобы заявителя руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения, оказывающего Услугу, должен совершить следующие действия:

а) провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

б) устранить установленные нарушения требований Стандарта;

в) применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта, в соответствии с пунктом 8.13. настоящего Стандарта;

г) направить на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

- об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

Установление факта нарушения требований Стандарта силами организации, оказывающей Услугу, не влечет применения к руководителю Учреждения мер ответственности, указанных в пункте 8.13 настоящего Стандарта.

8.9. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию МО «Котельское сельское поселение» на имя Главы администрации.

8.9.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию Котельского сельского поселения на имя Главы администрации

 8.9.2. Специалист администрации МО «Котельское сельское поселение» для осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе:

- обратиться в орган государственного надзора в сфере культуре (далее - надзорный орган) с целью принятия мер и действий по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе;

- поручить руководителю Учреждения, жалоба на которое была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований Стандарта и выявить ответственных за это сотрудников.

8.9.3. Специалист администрации МО «Котельское сельское поселение» может не осуществлять действия, указанные в п.8.9.2, в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма или дата получения отправителем почтового уведомления о вручении письма, содержащего указанную жалобу.

8.10. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, Специалист администрации МО «Котельское сельское поселение» направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- предпринятые действия и меры в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;

- установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения (в случае осуществления проверочных действий силами Учреждения);

- принесение от имени Администрации МО «Котельское сельское поселение» извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта);

- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

Обращение заявителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствие сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчестве, почтовом адресе его места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);

- отсутствие датированной подписи заявителя (в случае, если обращение посылается не посредством электронной почты);

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи;

- если предметом обращения, жалобы (претензии) является решение, принятое в судебном или досудебном порядке;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

О невозможности рассмотрения обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.11. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, жалобы (претензии), отсутствуют или не приложены, заявитель в 5-дневный срок со дня регистрации обращения, жалобы (претензии) уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи либо по электронной почте) о том, что рассмотрение обращения, жалобы (претензии) и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю по почте.

Продолжительность рассмотрения обращений не должна превышать 30 дней с момента получения обращения.

Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

8.12. В суде могут быть обжалованы решения, действия (бездействие), в результате которых нарушены права и свободы заявителя.

8.13. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества Услуги:

8.13.1. Директор Учреждения обязан:

- обеспечить доведение и разъяснение настоящего Стандарта качества Услуги до всех работников Учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление Услуг и контроль качества предоставляемых Услуг;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуг и Стандарта Услуги.

8.13.2. Учреждение несет в установленном законодательством Российской Федерации порядке ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам Учреждения, оказывающего Услугу, устанавливаются руководителем Учреждения в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

8.13.3. Учреждение обязано исполнять:

- обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта.

8.13.4. Меры ответственности к руководителям Учреждений, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 нарушение Учреждением требований Стандарта в течение года - замечание;

- за 2 нарушения Учреждением требований Стандарта в течение шести месяцев - выговор;

- за 3 нарушения Учреждением требований Стандарта в течение шести месяцев - выговор;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Управления, по устранению нарушений требований Стандарта в установленные сроки - замечание;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Управления, по устранению нарушений требований Стандарта, в установленные сроки - выговор.

В случае систематического неисполнения (5 раз и более) настоящего Стандарта качества муниципальной услуги деятельность Учреждения может быть приостановлена, а руководитель Учреждения по решению Учредителя подлежит заслушиванию. Решением администрации МО «Котельское сельское поселение» Учреждение может быть реорганизовано, руководитель Учреждения может быть уволен.

**9. Формы контроля**

9.1. Контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию Услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляет директор Учреждения.

9.2. Контроль осуществляется путем проведения проверок полноты и качества оказания Услуги, соблюдения работниками административных процедур и правовых актов Российской Федерации и Ленинградской области.

9.3. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством оказания Услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки оказания Услуги проводятся не чаще одного раза в год в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным директором Учреждения. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием Услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с оказанием Услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

Внеплановые проверки оказания Услуги проводятся по обращениям физических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки, вне утвержденного плана проведения проверок. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе электронного документооборота и делопроизводства контролирующего органа. По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ. О проведении проверки издается правовой акт Учреждения о проведении проверки исполнения Стандарта по оказанию Услуги. По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества оказания 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.

**10. Перечень показателей качества муниципальной услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| N п/п | Показатели качествамуниципальной услуги, ед. измерения | Формула расчета значенийпоказателей качества муниципальной услуги  | Источник информации означениях показателей качества муниципальной услуги  |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Число зарегистрированных пользователей, чел. | Абсолютный показатель | Сведения об общедоступной публичной библиотеке, форма N 6-НК |
| 2. | Количество экземпляров, выданных из фондов библиотек, экз. | Абсолютный показатель | Сведения об общедоступной публичной библиотеке, форма N 6-НК |
| 3. | Число посещений, чел. | Абсолютный показатель | Сведения об общедоступной публичной библиотеке, форма N 6-НК |
| 4. | Количество массовых мероприятий | Абсолютный показатель | Сведения об общедоступной публичной библиотеке, форма N 6-НК |
| 5. | Число посещений массовых мероприятий, чел. | Абсолютный показатель | Квартальный стат. отчет |
| 6. | Состояние книжного фонда - количество экземпляров на конец отчетного периода, единиц | Абсолютный показатель | Сведения об общедоступной публичной библиотеке, форма N 6-НК |
| 7. | Объем пополнения книжного фонда, экз. | Абсолютный показатель | Сведения об общедоступной публичной библиотеке, форма N 6-НК |
| 8. | Количество выполненных справок (запросов) пользователей, в т.ч. в виртуальном режиме, ед. | Абсолютный показатель | Сведения об общедоступной публичной библиотеке, форма N 6-НК |
| 9. | Читаемость | Ч = В/А | Ежегодный сводный информационный отчет о работе библиотек |
| 10. | Посещаемость | П = П/А | Ежегодный сводный информационный отчет о работе библиотек |
| 11. | Обращаемость фонда | Об = В/Ф | Ежегодный сводный информационный отчет о работе библиотек |
| 12. | Книгообеспеченность | К = Ф/А | Ежегодный сводный информационный отчет о работе библиотек |