Муниципальное образование «Наумовское сельское поселение»

Администрация Наумовского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

04 июня 2012 года №32

Об утверждении Стандартов качества муниципальных услуг муниципального бюджетного учреждения муниципального образования «Наумовское сельское поселение» «Наумовский сельский культурно-спортивный комплекс»

В целях повышения качества оказания муниципальных услуг населению, обеспечения необходимых социальных стандартов в данной сфере, руководствуясь постановлением Администрации Наумовского сельского поселения от 01.06.2012г. № 31 «Об утверждении Положения о формировании Стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых учреждением культуры Наумовского сельского поселения, за счет средств местного бюджета и Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным Стандартам качества муниципальных услуг»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» согласно приложению 1;
2. Утвердить Стандарт качества муниципальной услуги «Создание условий для организации досуга» согласно приложению 2.
3. Управляющему Делами Зубовой О. Д. опубликовать настоящее постановление в Информационном бюллетене Наумовского сельского поселения и разместить на официальном сайте Наумовского сельского поселения (http:// [www.naumovka.tomsk.ru](http://www.naumovka.tomsk.ru)).
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава поселения В.В.Орлов

Ветрова А.А.

969-344

Приложение 2 к постановлению

Администрации Наумовского сельского поселения

от 04.06.2012 № 32

**СТАНДАРТ**

**качества муниципальной услуги «Создание условий для организации досуга»**

**1. Наименование муниципальной услуги** – создание условий для организации досуга.

1. **Содержание муниципальной услуги** – создание условий для культурной деятельности, равного и свободного доступа населения к культурным ценностям организации досуговой деятельности, организация и проведение массовых мероприятий культурной направленности (концертов, театрализованных праздников, гуляний, вечеров), в том числе и мероприятий по развитию физической культуры и массового спорта.
2. **Категории и группы получателей муниципальной услуги** – население Наумовского сельского поселения всех возрастных и социальных групп.
3. **Перечень нормативных правовых актов** Российской Федерации, Томской области, Томского района, Наумовского сельского поселения, содержащих обязательные требования к объему бюджетной услуги, порядку и условиям ее оказания, а также иные обязательные характеристики муниципальной услуги, служащие основанием для установления стандарта муниципальной услуги:

-Конституция Российской Федерации;

-Трудовой кодекс Российской Федерации;

-Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (с изменениями и дополнениями) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 29.12.2006);

-Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 24.06.1999 N 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

-Областной закон от 13.06.2007 № 112-ОЗ «О реализации государственной политики в сфере культуры и искусства на территории Томской области»;

- Приказ Комитета по физической культуре и спорту при Совете Министров СССР от 17.10.1983 № 786 «О введении в действие» Положения о мерах по обеспечению общественного порядка и безопасности, а также эвакуации и оповещения участников и зрителей при проведении массовых спортивных мероприятий»;

- Закон Томской области от 12.10.2005 № 183-ОЗ «Об утверждении областной комплексной программы «Развитие физической культуры и спорта в Томской области»;

- Закон Томской области от 13.12.2006 № 314-ОЗ «О предоставлении субсидий местным бюджетам на обеспечение условий для развития физической культуры и массового спорта»;

- СНиП 2.08.02-89\* "Общественные здания и сооружения" утверждены Постановлением Госстроя СССР от 16 мая 1989 года N 78;

- Постановление Главы поселения от 01.06.2012 г. № 31 «Об утверждении Положения о формировании Стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых учреждением культуры Наумовского сельского поселения, за счет средств местного бюджета и Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным Стандартам качества муниципальных услуг»;

- Распоряжение Администрации Наумовского сельского поселения от 12.01.2012 №1 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным учреждением «Наумовский сельский культурно-спортивный комплекс» (в редакции от 01.06.2012г. № 5);

1. **Технология оказания муниципальной услуги** – действия, которые должны быть произведены в процессе муниципальной услуги:

5.1.подготовка и проведение культурно-досуговых мероприятий: концертных программ, лекций, консультаций, фестивалей, конкурсов, смотров, концертов, гастролей и других публичных представлений, спортивных мероприятий;

5.2.разработка сценариев, постановочная работа по заявкам получателя муниципальной услуги;

5.3.создание и организация работы клубных формирований (творческих коллективов, студий, кружков, любительских объединений, клубов по интересам и т.д.), в том числе проведение занятий по указанным направления деятельности с получателем муниципальной услуги.

**6. Порядок получения доступа к услуге.**

Порядок получения доступа к услуге устанавливается разным в зависимости от места и характера проведения досуга.

6.1. Посещать культурно-досуговые мероприятия, организуемые в процессе оказания бюджетной услуги (далее – культурно-досуговые мероприятия), может любой житель или гость Наумовского сельского поселения вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

В случае, если вход на культурно-досуговое мероприятие платный, необходимо приобрести билет на посещение культурно-досугового мероприятия в кассе организации, оказывающей услугу, или иным доступным способом.

При оказании услуги житель или гость Наумовского сельского поселения не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения культуры и одежды других посетителей.

Жителю или гостю Наумовского сельского поселения может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- отсутствие билета дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения (в случае, если посещение культурно-досуговое мероприятие является платным);

- отсутствие свободных мест (в случае, если посещение культурно-досуговое мероприятие является бесплатным и определено максимальное число посетителей мероприятия).

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

6.2. Заниматься в клубных формированиях, работающих в рамках оказания бюджетной услуги (далее – клубные формирования) может любой житель Наумовского сельского поселения вне зависимости от пола, возраста, национальности и религиозных убеждений.

6.3. Для приобретения возможности заниматься в клубных формированиях жителям (гостям) Наумовского сельского поселения необходимо подать в одну из оказывающих услуг организаций заявление с пожеланием о приеме в клубное формирование.

За несовершеннолетних граждан подачу заявления осуществляет его родитель (законный представитель).

6.4. При приеме детей в хореографические объединения необходимо медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка.

6.5. Информация о клубных формированиях, предоставляющих бюджетную услугу, предоставлена на официальном интернет-сайте Администрации Наумовского сельского поселения.

6.6. По факту приема заявления организация, оказывающая услугу, принимает заявителя в клубное формирование соответствующего профиля.

Организация, оказывающая услугу, должна своевременно довести до сведения руководителей клубных формирований информацию о вновь принимающих занимающихся.

1. **Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения муниципальной услуги**.

7.1. Удовлетворение духовно-нравственных потребностей и реализация творческих способностей получателя муниципальной услуги, пропаганда здорового образа жизни, повышение уровня физической подготовленности населения; укрепление здоровья населения Наумовского сельского поселения.

**8.** **Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.**

8.1.Продолжительность оказания муниципальной услуги и (или) срок предоставления муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется получателю муниципальной услуги согласно Плану работы поставщика муниципальной услуги и расписанию работы структурных подразделений поставщика муниципальной услуги (клубных формирований), утвержденных руководителем поставщика муниципальной услуги и согласованных с учредителем поставщика муниципальной услуги.

8.2.Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:

Поставщик муниципальной услуги и его структурные подразделения размещаются в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателя муниципальной услуги.

Помещения поставщика муниципальной услуги оснащаются средствами коммунально-бытового обслуживания с целью обеспечения комфортного пребывания получателя муниципальной услуги.

Поставщик муниципальной услуги оснащается специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, музыкальными инструментами, мебелью, отвечающими минимальному ресурсному обеспечению услуг культурно-досуговых учреждений и способствующими обеспечению качества предоставляемой муниципальной услуги.

8.3. Требования к работникам, оказывающим муниципальную услугу:

Каждый работник должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию бюджетной услуги.

Квалификацию работников следует поддерживать на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации.

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуги работники должны проявлять к получателям услуги максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

8.4. Требования к организации культурно-досуговых мероприятий в помещениях: конкурсов, фестивалей, концертов, спектаклей:

8.4.1. Организация, оказывающая услугу, должна информировать жителей и гостей Наумовского сельского поселения о предстоящем культурно-досуговом мероприятии посредством размещения афиши с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 3 дня до проведения мероприятия.

8.4.2. Организация, оказывающая услугу, должна предоставлять информацию о месте проведения культурно-досугового мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей поселения.

8.4.3. В зимнее время за один час до начала культурно-досугового мероприятия подходы к зданию, в котором проволится мероприятие, должны быть очищены от снега и льда.

8.4.4. В темное время суток за один час до начала культурно-досугового мероприятия подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть освещены.

8.4.5. На эксплуатацию помещений, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие, должно быть получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.

8.4.6. Организация, оказывающая услугу, при проведении культурно-досугового мероприятия, обязана обеспечить наличие гардероба для посетителей мероприятия. Гардеробы должны начать работать за 30 минут до начала мероприятия и работать в течении всего времени проведения мероприятия.

8.4.7. В случае, если предусмотрена плата за посещение культурно-досугового мероприятия, каждому посетителю культурно-досугового мероприятия должен быть выдан билет, удостоверяющий его право на посещение.

8.4.8. Персонал оказывающий услугу организации (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы посетителей культурно- досуговых мероприятий по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

8.4.9. Персонал оказывающий услугу организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей культурно-досуговых мероприятий, принимать меры принуждения и насилия к посетителям.

8.4.10. За один час до начала культурно-досугового мероприятия полы в залах, коридорах, холле здания, в котором проводится мероприятие, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнений.

8.4.11. Наличие в помещении, в котором проводится культурно-досуговое мероприятие, специально отведенное место для курения.

8.4.12. Помещения, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей.

8.4.13. В помещении, в котором проводится культурно-досуговое мероприятие, должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям.

8.4.14. При организации новогодней елки помещение должно иметь не менее двух выходов непосредственно наружу или в лестничные клетки.

8.4.15. При организации новогодней елки, организация, оказывающая услугу, не должна устанавливать елку в проходах и около выходов из помещения. Елка должна находиться на устойчивом основании.

8.4.16. При нахождении людей в помещениях, в которых проводится культурно-досуговое мероприятие, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры.

8.4.17. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации посетителей культурно-досугового мероприятия, (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

**9. Порядок информирования потребителей о предоставляемой муниципальной услуге.**

|  |  |
| --- | --- |
| **требование** | **характеристика** |
| Информация у входа в бюджетное учреждение культуры | У входа в муниципальное бюджетное учреждение культуры размещается наименование учреждения. |
| Информация в помещениях учреждения | На информационном стенде учреждения размещается информация:  -фамилия, имя, отчество руководителя учреждения;  -режим работы учреждения;  - о коллективах, существующих в учреждении;  - о наборе проводимых с детьми каждого года занятий;  - о телефонах учреждения;  - о перечне оказываемых платных услуг и ценах на них;  - объявления о возможностях получения на платной основе дополнительных услуг (с указанием наименований услуги и цен). |
| Информация в сети Интернет | На официальном сайте администрации муниципального образования размещается информация:  - наименование учреждения;  - номера телефонов учреждения;  - фамилия, имя, отчество руководителя учреждения;  - режим работы учреждения;  - устав учреждения;  - перечень платных услуг.  На официальном сайте Российской Федерации в сети Интернет размещается информации о государственных (муниципальных) учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (в соответствии с приказом Минфина России от № 86н и приказом Федерального казначейства от № 645). |

Информация о правилах предоставления муниципальной услуги должна быть доступна населению.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) размещения информации о бюджетном учреждении, его деятельности и закрепленном за ним имуществе в соответствии с требованиями Федеральных законов в том числе путем размещения соответствующей информации на официальном сайте Российской Федерации в сети Интернет для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в соответствии с приказом Минфина России от №86н и приказом Федерального казначейства от №645).

2) размещения информации о бюджетных учреждениях культуры в сети Интернет на отраслевом сайте;

3) информационных стендов, размещаемых в каждом муниципальном бюджетном учреждении культуры.

Также информация о правилах предоставления муниципальной услуги может освещаться в средствах массовой информации.

Получатель муниципальной услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых муниципальных услугах, обеспечивающей возможность их правильного выбора.

Информация о правилах предоставления муниципальной услуги должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

**10. Порядок обжалования действия (бездействия) работников, оказывающих муниципальную услугу.**

Обжаловать действия (бездействие) работников, выполняющих работу, может любое лицо, являющееся получателем результатов работы, его законный представитель следующими способами:

10.1. обращением к руководителю поставщика муниципальной услуги;

10.2. обращением к Главе Наумовского сельского поселения;

10.3. обращением в отдел культуры Управления по социальной политике

Администрации Томского района;

10.4. обращением в Департамент по культуре Томской области;

10.5. обращением в суд;

10.6. иным способом, предусмотренным действующим законодательством.

**11. Контроль за деятельностью организаций, предоставляющих услугу.**

Поставщик муниципальной услуги, должен иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области культуры государственным и областным стандартам, другим нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет Администрация Наумовского сельского поселения на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Работа организации в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель организации несет полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников организации, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;

2) результативность (эффективность) предоставления услуги:

- материальная, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги на основании показателей качества услуги;

- нематериальная, оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов; при этом должен быть обеспечен приоритет потребителя в оценке качества муниципальных услуг.

**12. Основные показатели оценки качества муниципальной услуги**

Для оценки качества муниципальной услуги используются следующие показатели качества:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  показателя | Ед.  изм | Формула расчета | Значение  показателей  качества  оказываемой муниципальной услуги | Источник информации о значении показателя (исходные данные для расчета) |
| 1. | Динамика роста количества культурно-массовых мероприятий по сравнению  с предыдущим годом | % | М (расчетный) / М (предшествующий) х 100 – 100,  где М (расчетный) – количество культурно-массовых мероприятий в расчетном году;  М (предшествующий) – количество культурно-массовых мероприятий в предшествующем году | \_\_\_ | Форма государственной статистической отчетности 7-НК  (годовая),  данные учреждения |
| 2. | Динамика роста количества посетителей культурно-массовых мероприятий по сравнению с предыдущим годом | % | М (расчетный) / М (предшествующий) х 100 – 100,  где М (расчетный) – количество посетителей культурно-массовых мероприятий в расчетном году;  М (предшествующий) – количество посетителей культурно-массовых мероприятий в предшествующем году | \_\_\_\_ | Форма государственной статистической отчетности 7-НК  (годовая),  данные учреждения |
| 3. | Динамика роста количества клубных формирований по сравнению с предыдущим годом | % | М (расчетный) / М (предшествующий) х 100 – 100,  где М (расчетный) – количество клубных формирований в расчетном году;  М (предшествующий) – количество клубных формирований в предшествующем году | \_\_\_\_ | Форма государственной статистической отчетности 7-НК  (годовая),  данные учреждения |
| 4. | Динамика роста количества участников клубных формирований по сравнению с предыдущим годом | % | М (расчетный) / М (предшествующий) х 100 – 100,  где М (расчетный) – количество участников клубных формирований в расчетном году;  М (предшествующий) – количество участников клубных формирований в предшествующем году | \_\_\_\_ | Форма государственной статистической отчетности 7-НК  (годовая),  данные учреждения |

Приложение 1 к постановлению

Администрации Наумовского сельского поселения

от 04.06.2012 №­­ 32

**СТАНДАРТ**

**качества муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию населения**

**1. Наименование муниципальной услуги** - библиотечное обслуживание населения.

**2. Содержание муниципальной услуги** – обслуживание пользователей; формирование, организация, сохранение библиотечного фонда и организация доступа к нему; культурно-просветительская деятельность.

**3. Категория получателей муниципальной услуги** – население, наделенное правом на культурное развитие и доступ к культурным ценностям.

**4. Группа получателей муниципальной услуги** – физические и юридические лица.

**5. Перечень нормативных правовых актов** Российской Федерации, Томской области, Администрации Томского района, Администрации Наумовского сельского поселения содержащих обязательные требования к объему муниципальной услуги, порядку и условиям ее оказания, а также иные обязательные характеристики муниципальной услуги, служащий основанием для установления стандарта муниципальной услуги:

**-** Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 29.12. 1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;

- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

- 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»;

- Приказ министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 №1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

- Приказ министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008 №32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;

- Закон Томской области «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Томской области» (принят решением Государственной Думы Томской области от 09.10.1997 №573);

- Постановление Главы поселения от 01.06.2012 г. № 31 «Об утверждении Положения о формировании Стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых учреждением культуры Наумовского сельского поселения, за счет средств местного бюджета и Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным Стандартам качества муниципальных услуг»;

- Распоряжение Администрации Наумовского сельского поселения от 12.01.2012 №1 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным учреждением «Наумовский сельский культурно-спортивный комплекс» (в редакции от 01.06.2012г. № 5);

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 №736).

**6. Технология оказания муниципальной услуги**

6.1.Обслуживание пользователей предусматривает следующие действия:

- регистрация нового пользователя осуществляется при личном обращении с предъявлением документа, удостоверяющего личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет – с документом, удостоверяющим личность их законных представителей. Процедура регистрации не превышает 30 минут. При регистрации нового пользователя знакомят с Правилами пользования библиотекой (под роспись при возрасте посетителя старше 16 лет). В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами библиотеки, для пользователя является Читательский формуляр. Без предъявления документа, удостоверяющего личность, пользователь может воспользоваться разовыми услугами читального зала и сервисными услугами библиотеки. Перерегистрация пользователя не превышает 5 минут;

- пользователи, которые по тем или иным причинам не могут посещать библиотеку в обычном режиме, могут воспользоваться услугой по доставке документов на дом, заказав документы по телефону: 969-399;

- предоставление пользователям информации о составе фонда и о наличии конкретных документов через систему каталогов, картотек осуществляется в течение всего рабочего дня;

- на оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источника информации отводится в среднем 20 минут на одну услугу;

- на обслуживание пользователя библиотеки отводится в среднем 15 минут;

- предоставление во временное пользование фондового документа производится в зависимости от спроса него в срок от 14 до 28 дней; в читальном зале - в течение рабочего дня в соответствии с режимом работы библиотеки;

- удовлетворение запроса с помощью ресурсов других библиотек и использованием межбиблиотечного абонемента, внутрисистемного обмена или электронной доставки документа в течение 3 рабочих дней.

6.2. Формирование, организация, сохранение библиотечного фонда и организация доступа к нему предусматривает следующие действия:

- изучение спроса на востребованную литературу путем социологических опросов, так как основными характеристиками фонда публичной библиотеки являются соответствие потребностям и спросу, постоянная обновляемость;

- подготовка заказа на издания, проведение закупки;

- учет и обработка документов (штемпелевание, проставление инвентарного номера, наклеивание кармашка, листка сроков возврата, оформление каталожной карточки);

- библиографическая обработка документов (составление библиографического описания в электронном каталоге);

- организация выставки новинок;

- через месяц расстановка новых документов в фонд;

- своевременное исключение и списание документов. Библиотека в обязательном порядке осуществляет списание ветхих и устаревших изданий, особенно справочных материалов, а также изданий, утративших актуальность и не имеющих спроса со стороны пользователей;

- оформление подписки на периодические издания;

- библиотека обязана обеспечить сохранность фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, температурно-влажностного режима, противопожарной безопасности. Для обеспечения сохранности в процессе использования библиотечного фонда применяются такие средства защиты, как копирование документов, перевод документов на новые носители.

Требования к библиотечному фонду:

- объем фонда зависит от реальных потребностей получателей услуги, места и роли конкретной библиотеки. Средняя книгообеспеченность на одного сельского жителя составляет 7-9 томов;

- фонд библиотеки должен включать документы на разных носителях и для всех категорий получателей услуги (для детей – от 30% до 50% общего фонда, документы на специальных носителях для слепых и слабовидящих, справочные и библиографические издания – не менее 10% от общего фонда);

- объем пополнения книжного фонда должен рассчитываться исходя из количества населения в поселении (минимальная количественная величина – 125 книг на 500 человек);

- объем фонда периодических изданий определяется из расчета 5 изданий на 500 жителей;

6.3. Культурно-просветительская деятельность предусматривает следующие действия:

- организация массовых мероприятий различных форм и направлений (библиотечные выставки, обзоры, тематические вечера, литературные гостиные, игровые программы, викторины и т.д.). Ежегодно составляется план работы библиотеки. Для пользователей на информационном стенде публикуется помесячный план мероприятий;

- реализация собственных целевых программ;

- взаимодействие с партнерами по культурной деятельности, с общественными организациями, средствами массовой информации;

- участие в социальных, культурных, образовательных проектах и программах, способствующих приобщить различные группы населения к активной общественной жизни.

6.4. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:

1) здание поставщика муниципальной услуги может быть специально приспособленное помещение жилого или общественного здания;

2) помещения поставщика муниципальной услуги должны обеспечивать свободное удобство пользования библиотекой и работы в ней. В помещении должны быть следующие функциональные зоны:

* зона регистрации;
* зона каталогов;
* зона абонемента;
* читальная зона;
* общедоступные туалеты;
* гардероб.

3) помещение поставщика муниципальной услуги оснащается технологическим оборудованием, мебелью, отвечающими установленным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество услуг по библиотечному обслуживанию населения;

4) оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке;

**7. Результат муниципальной услуги, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения услуги,** - выполнение библиотечных и информационных запросов получателей муниципальной услуги путем предоставления информации о наличии документов в фонде поставщика муниципальной услуги и выдачи во временное пользование документов из указанного фонда через систему абонементов и читального зала на сроки, определенные в Правилах пользования библиотекой.

**8. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.**

Порядок и условия предоставления муниципальной услуги устанавливаются Правилами пользования библиотекой, определяющими взаимоотношения пользователя с библиотекой, общий порядок организации обслуживания пользователей, порядок доступа к фондам библиотеки, права и обязанности пользователей.

Объем муниципальной услуги определяется муниципальным заданием на текущий год. Единица измерения объема услуги: 1 пользователь.

**8.1. Срок оказания муниципальной услуги:**

Муниципальная услуга оказывается в часы работы библиотеки не менее 5 дней в неделю. Время обслуживания получателей муниципальной услуги не должно совпадать с часами работы основной части населения. Санитарное обслуживание помещений библиотеки проходит в последний четверг каждого месяца. Администрация вправе изменить график работы библиотеки на период с 1 июня по 1 октября, исходя из того, что на это время приходится основная часть ежегодных оплачиваемых отпусков. В случае изменения расписания работы библиотеки, публично известить своих пользователей об изменении расписания работы (дней и часов) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

Муниципальная услуга предоставляется в момент личного обращения пользователя в библиотеку. При обращении пользователя в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес в срок от 5 до 10 дней рабочих дней с момента регистрации запроса в зависимости от его сложности.

**8.2.** **Требования к работникам, оказывающим муниципальную услугу.**

Библиотека должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Специалисты, оказывающие муниципальную услугу, должны иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, или иными способами.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники организации, оказывающей муниципальную услугу, должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки. При оказании услуги работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

**8.3. Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания муниципальной услуги.**

Здание и помещения поставщика муниципальной услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

Все помещения, предназначенные для использования получателем муниципальной услуги, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации.

**8.4.** **Порядок информирования о предоставляемой муниципальной услуге.**

Поставщик муниципальной услуги обеспечивает получателя муниципальной услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании поставщика муниципальной услуги и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы, перечне основных видов документов, хранящихся в библиотечном фонде, Правилах пользования библиотекой.

Информация о муниципальной услуге предоставляется в доступном и наглядном месте.

Информирование получателей муниципальной услуги осуществляется посредством:

- размещения информации на официальном сайте Администрации Наумовского сельского поселения (<http://www.naumovka.tomsk.ru>); официальном сайте Российской Федерации в сети Интернет для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях(http://www.bus.gov.ru);

- на информационных стендах в помещении библиотеки и за ее пределами.

**9. Контроль за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги**

Контроль деятельности учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутреннюю систему контроля за соблюдением стандарта качества услуги осуществляет организация (в лице руководителя), оказывающая муниципальную услугу. Руководитель организации несет полную ответственность за качество услуги и соответствие услуги настоящему стандарту, обеспечивает разъяснение и доведение требований стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников организации, четко определяет полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

Внешнюю систему контроля за соблюдением стандарта качества услуги осуществляет Администрация Наумовского сельского поселения, ответственный за организацию предоставления данных услуг.

Потребитель муниципальной услуги вправе осуществлять контроль соответствия услуги требованиям утвержденного стандарта качества. При нарушении требований стандарта качества в процессе предоставления услуги потребитель вправе обратиться с жалобой к руководителю соответствующей организации, либо в Администрацию Наумовского сельского поселения, ответственную за организацию предоставления соответствующей услуги.

Нарушение стандарта качества услуги влечет за собой применение к виновным лицам мер ответственности в соответствии с действующим законодательством.

**10. Основные показатели оценки качества муниципальной услуги**

Работа организации в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей и непрерывное повышение качества услуг.

Для оценки качества муниципальной услуги используются следующие показатели качества:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п  п/п | Наименование  показателя | Ед.  изм | Формула расчета | Значение  показателей  качества  оказываемой муниципальной услуги | Источник информации о значении показателя (исходные данные для расчета) |
| 1. | Динамика роста количества зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом | % | М (расчетный) / М (предшествующий) х 100 – 100,  где М (расчетный) – количество зарегистрированных пользова-телей в расчетном году;  М (предшествующий) – количество зарегистрированных поль-  зователей в предшествующем году | \_\_\_\_ | Форма государственной статистической отчетности 6-НК  (годовая),  данные учреждения |
| 2. | Динамика роста количества посещений по сравнению с предыдущим годом | % | М (расчетный) / М (предшествующий) х 100 – 100,  где М (расчетный) – количество посещений в расчетном году;  М (предшествующий) – количество посещений в предшествующем году | \_\_\_\_ | Форма государственной статистической отчетности 6-НК  (годовая),  данные учреждения |
| 3. | Динамика роста количества выданных из фонда документов по сравнению с предыдущим годом | % | М (расчетный) / М (предшествующий) х 100 – 100,  где М (расчетный) – количество выданных документов в расчет-  ном году;  М (предшествующий) – количество выданных документов в предшествующем году | \_\_\_\_ | Форма государственной статистической отчетности 6-НК  (годовая),  данные учреждения |