



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 24.05.2024 № 36

г. Щёлково, Московская область

Об утверждении Стандарта
качества оказания муниципальных
услуг (выполнения работ),
оказываемых (выполняемых)
учреждениями сферы культуры
библиотечного типа

В соответствии с Порядком разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями городского округа Щёлково, утвержденного постановлением Администрации городского округа Щёлково от 14.10.2019 № 4329, и в целях повышения качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) в соответствии с муниципальным заданием:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) учреждениями сферы культуры библиотечного типа.

2. Признать утратившим силу распоряжения Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково от 06.03.2023 № 19 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) оказываемых (выполняемых) учреждениями сферы культуры библиотечного типа».

3. Действие настоящего распоряжения распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2024 года.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель
Комитета по культуре и туризму
Администрации городского округа Щёлково



А.А. Кот

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
(ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ) ОКАЗЫВАЕМЫХ (ВЫПОЛНЯЕМЫХ)
УЧРЕЖДЕНИЯМИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ
БИБЛИОТЕЧНОГО ТИПА**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы) разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальной услуги (работы) и определяет качество оказания услуги (выполнения работы).

1.2. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1.2.1. Стандарт качества оказания муниципальной услуги (выполнения работы) устанавливает основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги (работы), определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного и информационного обеспечения.

1.2.2. Бюджетные услуги в сфере культуры – муниципальные библиотечные услуги (далее – библиотечные услуги), оказываемые физическим и юридическим лицам (далее – получатели услуг) органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и библиотеками за счет средств бюджета городского округа Щёлково.

1.2.3. Библиотечное обслуживание — это деятельность библиотеки как социального института по предоставлению библиотечно-библиографических и информационных продуктов и услуг в многообразных видах и формах в целях удовлетворения и развития различных потребностей социальных субъектов средствами библиотечно-библиографической и информационной деятельности

на основе использования мировых документных и электронных информационных ресурсов.

1.2.4. Библиографическое и информационное обслуживание — это процесс доведения библиографической и иной информации до потребителя.

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

1.3. Правовые основания для оказания муниципальной услуги (выполнения работы):

- Указ Президента РФ от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

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

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ (с изменениями) «О библиотечном деле»;

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

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

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (с изменениями) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (с изменениями) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ (с изменениями) «О некоммерческих организациях»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р (с изменениями) «Об утверждении сводного перечня первоочередных муниципальных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р (с изменениями) «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- Закон Московской области от 03.12.2015 № 215/2015-ОЗ (с изменениями) «О библиотечном обслуживании населения Московской области»;
- Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.55-99 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения" (введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 16 февраля 2000 г. N 39-ст);
- СанПиН 2.2.2/2.4.134003 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» (утверждены Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 03.06.2003 № 118);
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и муниципальные правовые акты городского округа Щёлково.

1.4. Потенциальные потребители муниципальной услуги (работы).

1.4.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также

других обстоятельств может стать потребителем муниципальной услуги (работы).

1.5. Учреждения, в отношении которых применяется настоящий Стандарт: Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Щёлково «Щёлковская центральная библиотека».

2. Порядок предоставления муниципальной услуги (работы).

2.1. Условия оказания библиотечных услуг.

2.1.1. Сведения об услуге.

2.1.1.1. Наименование услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – библиотечная услуга).

2.1.1.2. Содержание (предмет) услуги – обеспечение доступа к информации:

- предоставление документов (книг, периодики, изданий на электронных носителях) из библиотечного фонда в режиме абонемента или читального зала;
- организация справочно-библиографического, информационного и иного обслуживания посетителей, в том числе, выполнение справок с помощью новых информационных технологий;
- предоставление доступа к интернет-сайтам и информационным порталам библиотеки.

Муниципальная услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- в стационарных условиях;
- вне стационара.

2.1.1.3. Объем услуги: количество посещений. Единица измерения: единица.

2.1.2. Сведения об услуге.

2.1.2.1 Наименование услуги: «Организация и проведение мероприятий» (далее – библиотечная услуга).

2.1.2.2. Содержание (предмет) услуги: организация и проведение культурно-массовых мероприятий (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности).

2.1.2.3. Объем услуги: количество участников мероприятий. Единица измерения: человек.

2.1.2.4. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

1) Доступ в здание Учреждения (при проведении мероприятия в здании) должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала мероприятия.

2) Мероприятие должно начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление.

3) Каждый получатель услуги независимо от пола, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств может стать пользователем муниципальной услуги.

4) Перечень оснований для приостановления или отказа в оказании муниципальной услуги:

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

– обращение за получением услуги в часы и дни, в которые Учреждение закрыто для посетителей;

– если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник Учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

5) Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению мероприятий Учреждения не допускаются.

б) Объявленное в программе мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих зрителей.

2.1.2.5. Результатом оказания услуги является проведение культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.).

2.2. Условия выполнения муниципальных работ.

2.2.1. Сведения о работе.

2.2.1.1. Наименование работы: «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» (далее – библиотечная работа).

2.2.1.2. Содержание (предмет) работы: проведение мероприятий по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов.

2.2.1.3. Объем работы: количество документов. Единица измерения: единица.

3. Требования к сроку оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

3.1. Учреждение должно предоставлять муниципальные услуги (работы) в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг (выполнения работ).

4. Требование к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (работы).

4.1. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована:

- предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.);
- средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество оказываемых услуг;
- комфортной мебелью: мягкая мебель, детские уголки, игровые зоны.

4.2. Библиотека должна быть оснащена следующими техническими средствами:

- для копирования и тиражирования документов;
- для обработки и защиты документов;
- для организации процесса библиотечного обслуживания;
- теле-, аудио-, видеоаппаратурой, презентационной техникой;
- средствами связи;
- канцелярскими принадлежностями и оргтехникой;
- средствами автоматизации библиотечных процессов;
- персональными компьютерами.

4.3. Не менее половины персональных компьютеров должны быть подключены к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.4. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется.

4.5. В библиотеке должны быть доступны услуги электронной почты. Сайт библиотеки должен поддерживаться в актуальном режиме.

4.6. Для нужд посетителей в библиотеке установлены и находятся в состоянии, пригодном для эксплуатации, копировально-множительная техника, принтеры, сканеры.

4.7. Состояние электрического оборудования в библиотеке определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции и т.д.

4.8. При оказании услуг (выполнении работ) в библиотеке используются следующие инструкции:

- инструкции персонала (должностные инструкции);
- инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- инструкции по охране труда;
- инструкция о мерах пожарной безопасности;
- иные инструкции.

4.9. В состав учетной документации библиотечных фондов, эксплуатационных документов на оборудование, аппаратуру, используемых при оказании библиотечных услуг, входят:

- инвентарные книги;
- книги суммарного учета библиотечного фонда;
- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- инвентарные описи основных средств;
- иные документы.

4.10. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

4.11. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с Учреждением.

4.12. Государственный (в случае принятия) и настоящий Стандарты должны составлять нормативную основу практической работы библиотеки.

4.13. В библиотеке необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы).

5.1. Информационное сопровождение деятельности библиотеки должно быть доступно получателям услуг.

5.2. Библиотека обязана довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть

предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для получателей услуги.

5.3. Информирование получателей библиотечных услуг осуществляется посредством:

- размещения информации о библиотеке, о предоставляемых услугах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации городского округа Щёлково;

- информационных стендов непосредственно в помещении библиотеки;

- оповещения получателей библиотечных услуг в средствах массовой информации, на баннерах, рекламных щитах, афишах и др.

5.4. Информация о деятельности библиотеки, о порядке и правилах оказания услуг должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги (работы).

6.1. В Учреждении должна быть книга отзывов и предложений, предоставляемая потребителям муниципальной услуги (работы) по их требованию.

6.2. Отзывы и предложения потребителей муниципальной услуги (работы) регулярно рассматриваются с принятием соответствующих мер.

6.3. Руководитель Учреждения несет персональную ответственность за некачественное предоставление муниципальной услуги (работы) потребителям, соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги (работы).

7. Требования к кадровому составу, необходимому для оказания муниципальной услуги (выполнения работы), и к квалификации работников, обеспечивающих оказание муниципальной услуги (выполнение работы).

7.1. Библиотека должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуг (выполнения работ) в полном объеме.

7.2. Для работников должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

7.3. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду библиотеки.

7.4. Уровень профессиональной компетентности библиотечных работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации библиотечных работников.

7.5. Библиотечные работники Учреждения не реже одного раза в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников, утверждаемом руководителем Учреждения и согласованном с Комитетом.

7.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники библиотеки должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальных услуг работники библиотеки должны проявлять к получателям услуги гуманность и доброжелательность.

8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги (работы), на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги (работы).

8.1. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг (работ) могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее услуги (работы), так и в Комитет. Жалобы и заявления

на некачественное оказание библиотечных услуг (выполнение работ) подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

8.2. Жалобы на оказание услуг (выполнение работ) с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения либо председателем Комитета в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

8.3. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание комиссии при Комитете для принятия мер по повышению качества библиотечных услуг (работ). При подтверждении факта некачественного оказания услуг (выполнения работ) к руководителю Учреждения применяются меры в соответствии с действующим законодательством.

9. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы).

9.1. Контроль за деятельностью библиотеки осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Отраслевой орган Администрации городского округа Щёлково, ответственный за качество оказания муниципальной услуги (выполнения работы) – Комитет по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково (далее – Комитет).

9.3. Библиотека должна иметь документально оформленную систему контроля деятельности структурных подразделений и работников по оказанию муниципальной услуги (выполнению работы) на их соответствие Стандартам, другим нормативным документам. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

9.4. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется:

- на оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуг);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

– итоговый контроль (анализ деятельности Учреждения по результатам года).

9.5. Выявленные недостатки по оказанию библиотечных услуг (выполнению работ) анализируются по каждому сотруднику библиотеки с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании услуг (выполнении работ)).

9.6. Комитет осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки, в части соблюдения качества оказания библиотечных услуг (выполнения работ):

– путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

– анализа обращений и жалоб граждан, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

– проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб библиотеки на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

9.7. Для оценки качества и безопасности услуг Комитет использует следующие основные методы контроля:

– визуальный – проверка состояния библиотеки;

– аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

– экспертный – опрос работников библиотеки и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

– социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

10. Ответственность за качество оказания услуги (выполнение работы).

10.1. Работа библиотеки по оказанию библиотечных услуг (выполнению работ) должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуг (работ), непрерывное повышение качества услуг (работ).

10.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности библиотеки в области совершенствования качества оказываемых услуг (выполняемых работ).

10.3. Приказом руководителя в Учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуг (выполнение работ) получателям услуг в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством оказания библиотечных услуг (выполнением работ) в соответствии с настоящим Стандартом.

10.4. Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников библиотеки,
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего оказание услуг (выполнение работ) и контроль качества оказываемых услуг (выполняемых работ);
- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуг (выполнения работ) в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг (выполнения работ) и настоящего Стандарта.

11. Критерии оценки качества услуги (работы).

11.1. Критериями оценки качества библиотечных услуг являются:

- открытый доступ для пользователей к информации о порядке и сроках оказания библиотечных услуг;

- соблюдение Стандарта качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ);

- своевременность оказания библиотечных услуг;

- удовлетворенность получателей библиотечных услуг качеством предоставления.

12. Показатели качества муниципальной услуги.

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Описание показателя
1	2	3	4
Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационарных условиях)			
1.	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом	Процент	Количество посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) в отчетном году/количество посещений пользователей библиотеки в предыдущем году*100%
Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (вне стационара)			
1.	Динамика посещений пользователей библиотеки по сравнению с предыдущим годом	Процент	Количество посещений пользователей библиотеки в отчетном году/количество посещений пользователей библиотеки в предыдущем году*100%
Муниципальная услуга «Организация и проведение мероприятий»			
1.	Количество мероприятий	Единица	Количество проведенных мероприятий
2.	Динамика количества мероприятий	Процент	Количество мероприятий в отчетном году /количество мероприятий в предшествующем году*100%
3.	Динамика количества участников	Процент	Количество участников в отчетном году /количество участников в предшествующем году*100%

13. Показатели качества муниципальной работы.

№ п/п	Показатели качества муниципальной работы	Ед. измерения	Описание показателя
1.	2	3	4
Муниципальная работа «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»			
1.	Обновляемость библиотечных фондов	Процент	Объем новых поступлений/Объем фонда*100%