



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 14.07.2022 № 78

г. Щёлково, Московская область

Об утверждении Стандартов
качества предоставления
муниципальных услуг
(выполнения работ)
Муниципальным бюджетным
учреждением культуры
городского округа Щёлково
«Щёлковская центральная
библиотека»

В соответствии с Порядком формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений городского округа Щёлково и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, утвержденного постановлением Администрации городского округа Щёлково от 25.12.2020 № 5426 (с изменениями от 02.03.2021 № 483, от 06.08.2021 № 2201, от 21.03.2022 № 668), и в целях повышения качества оказания муниципальной услуги и выполнения муниципальной работы в соответствии с муниципальным заданием:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание

пользователей библиотеки» и муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий», выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов» и выполнения муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» Муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Щёлково «Щёлковская центральная библиотека».

2. Отменить распоряжение Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково от 09.01.2020 № 100 «Об утверждении Стандарта качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) Муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Щёлково «Щёлковская центральная библиотека».

3. Действие настоящего распоряжения распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2022 года.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель
Комитета по культуре и туризму
Администрации городского округа Щёлково



А.А. Кот

УТВЕРЖДЁН
Распоряжением Комитета
по культуре и туризму
Администрации городского
округа Щёлково
от 14.07.2022 № 78

Стандарт качества

**предоставления муниципальных услуг (выполнения работ)
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» и «Организация и проведение мероприятий»
(«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» и
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и
безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов»)
Муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа
Щёлково «Щёлковская центральная библиотека»**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) Муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Щёлково «Щёлковская центральная библиотека» разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальной услуги (работы) и определяет качество предоставления услуги (выполнения работы).

1.2. Область применения Стандарта:

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальные услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», «Организация и проведение мероприятий» (далее – муниципальные услуги), предоставляемые населению Муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Щёлково «Щёлковская центральная библиотека» и муниципальные работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки», включая оцифровку фондов, «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (далее – муниципальная работа), выполняемые Муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа

округа Щёлково «Щёлковская центральная библиотека» (далее - МБУК ГОЩ «ЩЦБ», Учреждение, библиотека).

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) стандарт качества предоставления муниципальной услуги и выполнения муниципальной 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.

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

3) выполнение работ оказывается в интересах общества за счет средств бюджета городского округа Щёлково.

1.4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы):

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных муниципальных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

- Закон Московской области от 03.12.2015 № 215/2015-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения Московской области»;

- ГОСТ 7.55-99 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения» от 16.02.2000 № 39-ст;

- СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03. Санитарные правила и нормы. Гигиенические требования к персональным, электронно-вычислительным машинам и организации работы, утвержденные Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ 03.06.2003 № 118;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и муниципальные правовые акты городского округа Щёлково.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления библиотечных услуг (работ):

- 1) наличие и состояние документов в библиотеке;
- 2) условия размещения и режим работы библиотеки;
- 3) наличие специального технического оснащения библиотеки;
- 4) укомплектованность библиотеки специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания библиотечной услуги в библиотеке;

6) наличие информационного сопровождения деятельности библиотеки, порядка и правил оказания библиотечных услуг;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью библиотеки, за соблюдением качества фактически предоставляемых библиотечных услуг требованиям настоящего Стандарта.

2. Условия предоставления библиотечных услуг (выполнения работ).

2.1. Условия предоставления библиотечных услуг.

2.1.1. Сведения об услуге.

2.1.1.1. Наименование услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей и библиотеки» Муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Щёлково «Щелковская центральная библиотека» (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; в стационарных условиях, в структурных подразделениях библиотеки;

- 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;

2.1.1.3. Объем услуги: определяется количеством посещений библиотек.
Единица измерения: единица.

2.1.2. Сведения об услуге.

2.1.2.1 Наименование услуги: «Организация и проведение мероприятий» Муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Щёлково «Щелковская центральная библиотека» (далее – библиотечная услуга).

2.1.2.2. Содержание (предмет) услуги – проведение культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.).

2.1.1.3. Объем услуги: определяется количеством участников мероприятий. Единица измерения: единица.

2.2. Условия выполнения библиотечных работ.

2.2.1. Сведения о работе.

2.2.1.1. Наименование работы: «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов» Муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Щёлково «Щёлковская центральная библиотека» (далее – библиотечная работа).

2.2.1.2. Содержание (предмет) работы – формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки:

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

обеспечение сохранности библиотечных фондов;

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

2.2.1.3. Объем работы: определяется количеством документов. Единица измерения: единица.

2.2.2. Сведения о работе.

2.2.2.1. Наименование работы: «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» Муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Щёлково «Щёлковская центральная библиотека» (далее – библиотечная работа).

2.2.2.2. Содержание (предмет) работы – подготовка и проведение культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории,

фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.).

2.2.2.3. Объем работы: определяется количеством проведенных мероприятий. Единица измерения: единица.

2.3. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки.

2.3.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:

1) Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Щёлково «Щёлковская центральная библиотека»;

2) Руководства, правила, инструкции, методики, положения;

3) Учётная документация библиотечных фондов, эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;

4) Государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере библиотечных услуг (работ);

5) Приказы и распоряжения руководителя библиотеки.

2.3.2. Устав МБУК ГОЩ «ЩЦБ» является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения и должен включать в себя следующие сведения:

1) Общие положения (наименование и местоположение, юридический статус, организационно-правовая форма и др.)

2) цели, предмет и виды деятельности библиотеки;

3) организация деятельности и управление учреждением;

4) имущество и финансовое обеспечение учреждения;

5) реорганизация и ликвидация учреждения;

2.3.3. Устав должен быть утвержден исполнительным органом местного самоуправления, зарегистрирован в Инспекции Федеральной налоговой службы. Цели деятельности библиотеки должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.3.4. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги (работы), определять методы

их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы библиотеки.

2.3.5. В библиотеке используются следующие основные руководства и правила:

- 1) муниципальные правовые акты городского округа Щёлково;
- 2) коллективный договор;
- 3) правила внутреннего трудового распорядка;
- 4) иные руководства и правила.

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

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

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

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

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

2.3.9. 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 библиотекой.

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

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

2.4. Условия размещения и режим работы библиотеки.

2.4.1. Библиотека должна быть размещена в специально предназначенном здании (помещении), доступном для получателей услуги. Библиотека должна размещаться в пределах территориальной доступности для получателей услуги.

2.4.2. Площадь, занимаемая библиотекой, должна обеспечивать размещение работников и получателей библиотечных услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.4.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения (абонементы, читальные залы, книгохранилища);
- дополнительные помещения (туалетные комнаты, иные помещения).

2.4.4. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (работ) (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

2.4.5. Режим работы библиотеки определяется документами учреждения (правилами внутреннего трудового распорядка).

2.4.6. Предоставление услуги (работы) производится:

- не менее пяти дней в неделю;
- не менее 8 часов в день без перерыва на обед.

2.4.7. Проведение санитарного обслуживания помещения не должно занимать более одного дня в месяц.

2.4.8. Библиотека, предоставляющая услугу (работу), должна обеспечить соблюдение общественного порядка в здании (помещении).

2.5. Техническое оснащение библиотеки.

2.5.1. 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 предоставляемых услуг;
- комфортной мебелью: мягкая мебель, детские уголки, игровые зоны.

2.5.2. 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.

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

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

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

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

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

2.6. Укомплектованность библиотеки кадрами и их квалификация.

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

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

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

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

2.6.5. Библиотечные работники учреждения не реже одного раза в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников, утверждаемом Директором библиотеки и согласованном с Администрацией городского округа Щёлково.

2.6.6. 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.

2.7. Требования к технологии оказания библиотечных услуг (работ).

2.7.1. 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).

2.7.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При обращении за получением муниципальной услуги заявитель представляет паспорт гражданина Российской Федерации, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации. Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании свидетельств о рождении, предоставленных их родителями или иными законными представителями.

2.7.3. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- представленные заявителем документы не соответствуют установленным требованиям;
- не представлен документ, требуемый настоящим стандартом;
- в представленных заявителем документах содержатся противоречивые сведения.

2.7.4. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются: - пользователь нарушил Правила пользования библиотекой;

- нахождение пользователя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;
- отсутствие запрашиваемой информации, либо литературы.

2.7.5. В зависимости от вида библиотечных услуг предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья получателей услуг.

2.8. Информационное сопровождение деятельности библиотеки.

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

2.8.2. 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.

2.8.3. Информирование получателей библиотечных услуг осуществляется посредством:

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

2) информационных стендов непосредственно в помещении библиотеки;

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

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

2.9. Контроль за деятельностью библиотеки.

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

2.9.2. Библиотека должна иметь документально оформленную систему контроля деятельности структурных подразделений и работников по оказанию муниципальной услуги (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.

2.9.3. Внутренний контроль проводится Директором библиотеки и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется:

- 1) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

2.9.4. Выявленные недостатки по оказанию библиотечных услуг (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 предоставлении услуг (выполнении работ)).

2.9.5. Комитет по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки, в части соблюдения качества библиотечных услуг (выполнения работ):

- 1) путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) 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.

2.9.6. Для оценки качества и безопасности услуг Комитетом по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный – проверка состояния библиотеки;
- 2) 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;

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

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

2.9.7. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеку, предоставляющую услуги, так и в Администрацию городского округа Щёлково. Жалобы и заявления на некачественное предоставление библиотечных услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

2.9.8. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем библиотеки либо председателем Комитета по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

2.9.9. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание комиссии при Комитете по культуре и туризму Администрации городского округа Щёлково для принятия мер по повышению качества библиотечных услуг. При подтверждении факта некачественного предоставления услуг к Директору библиотеки применяются меры в соответствии с действующим законодательством.

2.10. Ответственность за качество оказания услуг (работ), предоставляемых библиотекой.

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

2.10.2. Директор библиотеки несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи

и направления деятельности библиотеки в области совершенствования качества предоставляемых услуг (выполняемых работ).

2.10.3. Приказом Директора в библиотеке 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 предоставления библиотечных услуг (выполнением работ) в соответствии с настоящим Стандартом.

2.10.4. Директор библиотеки обязан:

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

2.11. Критерии оценки качества библиотечных услуг (работ).

2.11.1. Критериями оценки качества библиотечных услуг являются:

- открытый доступ для пользователей к информации о порядке и сроках предоставления библиотечных услуг;
- соблюдение стандарта предоставления библиотечных услуг;
- своевременность предоставления библиотечных услуг;
- удовлетворенность получателей библиотечных услуг качеством предоставления.

2.11.2. Срок предоставления библиотечных услуг.

Библиотека должна оказывать выбранные получателем виды услуг в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

2.11.3. Критерием оценки качества библиотечных работ является соблюдение стандарта предоставления библиотечных работ.

2.12. Показатели качества муниципальной услуги:

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Описание показателя
Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»			
1.	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом	Процент	(Количество посетителей отчетного года - количество посетителей предыдущего года) / количество посетителей предыдущего года * 100%
2	Удовлетворенность муниципальной услугой: 100%	Процент	(Общее количество посещений минус количество жалоб и заявлений на некачественное предоставление библиотечных услуг) / общее количество посещений * 100%
Муниципальная услуга «Организация и проведение мероприятий»			
1	Динамика количества посещений	Процент	Количество посещений за отчетный период / количество посещений за предшествующий год * 100%

2.13. Показатели качества муниципальной работы:

№ п/п	Показатели качества муниципальной работы	Ед. измерения	Описание показателя
Муниципальная работа «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов»			
1.	Обновляемость библиотечных фондов: не менее	Процент	Объем новых поступлений в общем объеме хранения
Муниципальная работа «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»			
1	Отсутствие жалоб	Процент	Отсутствие жалоб от потребителей 100%