**Р о с с и й с к а я Ф е д е р а ц и я**

**Иркутская область**

**Муниципальное образование «Тайшетский район»**

**Бузыкановское муниципальное образование**

**Администрация Бузыкановского муниципального образования**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |
| --- |
| **от «10» июня 2014 года № 40** |

|  |
| --- |
| **Об утверждении Стандарта качества муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения Бузыкановского муниципального образования»** |

В целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги в сфере библиотечного обслуживания населения Бузыкановского муниципального образования в муниципальном казённом учреждении культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ст.ст. 23, 38, 46 Устава Бузыкановского муниципального образования, администрация Бузыкановского муниципального образования

**П О С Т А Н О В Л Я Е Т:**

1. Утвердить Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения Бузыкановского муниципального образования», далее – Стандарт, (прилагается).

2. Муниципальному казённому учреждению культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества» (директор Репухова Н.А.) обеспечить:

* информирование получателей муниципальной услуги о требованиях Стандарта;
* неукоснительное соблюдение требований Стандарта при предоставлении муниципальной услуги;
* предоставление Главе Бузыкановского муниципального образования не реже одного раза в год информации об удовлетворенности получателей муниципальной услугой, о качестве и доступности оказываемой муниципальной услуги.

3.Опубликовать настоящее постановление с приложением в бюллетене нормативных правовых актов Бузыкановского муниципального образования «Официальные вести» и разместить на официальном сайте администрации Бузыкановского муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Бузыкановского

муниципального образования П.М. Кулаков

|  |
| --- |
| Утвержден постановлением  администрации Бузыкановского муниципального образования  от «10» июня 2014 г. № 40 |

**СТАНДАРТ**

**КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

**НАСЕЛЕНИЯ БУЗЫКАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.Разработчик Стандарта – администрация Бузыкановского муниципального образования (далее – администрация).

Юридический адрес: 665043, Иркутская область, Тайшетский район, с. Бузыканово, ул. Школьная, д. 1, телефон/факс: (39563) 92-5-46.

E-mail: [*buzykanovo@mail.ru*](mailto:buzykanovo@mail.ru)

2.Область применения Стандарта: библиотечное обслуживание населения Бузыкановской сельской библиотекой муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества».

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Бюджетный кодекс Российской Федерации;

3)Закон Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

4)Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

5)Федеральный закон от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6)Федеральный закон от 29.12.1994г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

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

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

9)Приказ Минкультуры России от 08.10.2012 г. № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

10)Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 г. № 182-ст);

11)Закон Иркутской области от 18.07.2008г. № 46-оз «О библиотечном деле в Иркутской области»;

12)Закон Иркутской области от 04.12.2008г. № 98-оз «Об обязательном экземпляре документов в Иркутской области»;

13)иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Иркутской области, Бузыкановского муниципального образования.

4.Основные факторы, влияющие на качество предоставляемой муниципальной услуги, используемые в Стандарте:

1) доступность – получатели услуги имеют право доступа в библиотеку, право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Получатели услуги имеют право получать в библиотеке информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

2) безопасность – создание условий для обеспечения безопасности получателей услуг во время оказания муниципальной услуги.

**II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**1. СВЕДЕНИЯ О МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГЕ**

5.Полное наименование муниципальной услуги: «Библиотечное обслуживание населения Бузыкановского муниципального образования» (далее – услуга).

Организацией, в отношении которой применяется настоящий Стандарт, является Бузыкановская сельская библиотека муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества» (далее – библиотека).

6. **Содержание услуги:**

1) предоставление библиотечного обслуживания:

* выдача книг и других документов из библиотечного фонда во временное пользование (на дом по абонементу, в читальном зале);
* представление информации об имеющихся ресурсах библиотеки;
* предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных;
* предоставление справочной и консультационной помощи в поиске информации;
* представление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек;
* подбор документов по запрашиваемой теме;
* методическая и консультативная помощь;
* предоставление доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», к медиатеке, к библиотечным электронным каталогам;

2) обеспечение условий оказания услуги:

* комплектование библиотечного фонда, обеспечение его сохранности;
* комплектование редкого библиотечного фонда, создание условий для его хранения и использования;
* содержание территорий, зданий и помещений библиотеки;

3) обеспечение безопасности получателей услуги во время оказания услуги (охрана общественного порядка, обеспечение пожарной безопасности и др.).

7. Единица измерения услуги: количество выданных документов.

8. Получателями услуги в части пользования читальным залом библиотеки являются граждане, проживающие на территории Бузыкановского муниципального образования, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также других обстоятельств.

Получателями услуги в части пользования абонементом библиотеки являются граждане, зарегистрированные по месту жительства или месту пребывания в Бузыкановском муниципальном образовании, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также других обстоятельств.

9.Услуга предоставляется получателям услуги за счет средств бюджета Бузыкановского муниципального образования в объеме утвержденного муниципального задания.

Услуга может предоставляться как на бесплатной основе, так и за определенную плату в соответствии с утвержденными тарифами.

**2. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БИБЛИОТЕКИ**

10. Документами, регламентирующими деятельность библиотеки, являются:

1. Устав муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества», утвержденный постановлением администрации Бузыкановского муниципального образования от 15.11.2012г. № 57;
2. Положение об организации библиотечного обслуживания населения Бузыкановского муниципального образования, утвержденное постановлением администрации Бузыкановского муниципального образования от 02.02.2012г. № 15;
3. Правила пользования Бузыкановской муниципальной библиотекой семейного чтения, утвержденные приказом директора МКУК «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества» от 07.02.2014г. № 07 (далее – Правила пользования библиотекой);
4. Заключение государственного органа пожарного надзора;
5. Акт приемки библиотеки межведомственной комиссией по приемке муниципальных образовательных учреждений и учреждений культуры Тайшетского района (далее – межведомственная комиссия), созданной в установленном порядке администрацией Тайшетского района (далее – Администрация района);
6. Должностные инструкции работников библиотеки, инструкции по охране труда, инструкции по технике безопасности, инструкции о мерах пожарной безопасности.

**3. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ И РЕЖИМ РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ**

11.Библиотека расположена на территории с. Бузыканово в специально предназначенном здании, территориально доступном населению.

12.Площадь, занимаемая библиотекой, обеспечивает размещение работников библиотеки и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

13. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

* читальные залы;
* книгохранилища;

2) дополнительные помещения:

* гардероб;
* иные помещения.

14.По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

15. Предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

16. Режим работы библиотеки:

* понедельник – четверг с 9-00 до 17-00, обед с 13-00 до 14-00;
* пятница с 9-00 до 18-00, обед с 13-00 до 14-00;
* выходные дни: суббота, воскресенье.

17. Последняя пятница месяца – санитарный день.

18.Проведение санитарного обслуживания помещений библиотеки не должно занимать более одного дня в месяц.

19. В случае изменения расписания режима библиотека должна публично известить получателей услуги об изменении режима работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу соответствующих изменений.

20. К помещению библиотеки устанавливаются следующие требования:

1) размещение в специально приспособленном помещении;

2) обеспечение свободных путей эвакуации;

3)температура воздуха в помещении должна быть не ниже +18 градусов и не выше +25 градусов по шкале Цельсия;

4)все помещения, связанные с пребыванием получателей услуги, должны иметь естественное освещение.

**4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ БИБЛИОТЕКИ**

21.Библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги.

22. К основному оборудованию библиотеки относятся:

1) компьютерная техника;

2) копировально-множительная техника;

3) стеллажи для хранения книг;

4) столы и стулья;

5) стеллажи – шкафы для книжных выставок;

6) иное оборудование.

23.Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

24.Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой. Состояние электрического оборудования в библиотеке определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов).

25. Требования к документальному фонду:

1) наличие документального фонда на бумажных и электронных носителях;

2) наличие периодических изданий;

3) систематическое обновление фонда библиотеки;

4)соблюдение всех необходимых условий для обеспечения сохранности библиотечного фонда и его эффективного использования.

**5. УКОМПЛЕКТОВАННОСТЬ БИБЛИОТЕКИ КАДРАМИ И ИХ КВАЛИФИКАЦИЯ**

26.На момент подписания акта приемки библиотеки межведомственной комиссией библиотека должна быть укомплектована кадрами в соответствии со штатным расписанием.

Штатное расписание устанавливается муниципальным казённым учреждением культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества» в пределах бюджетных ассигнований, выделенных в установленном действующим законодательством порядке на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания, а также с учетом внебюджетных источников финансирования.

27. Директор муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества»:

1)обеспечивает общее руководство деятельностью библиотеки, издает приказы и распоряжения;

2)разрабатывает и утверждает должностные инструкции работников библиотеки, знакомит их с условиями труда;

3)проводит инструктаж персонала библиотеки по технике безопасности, профилактике травматизма и предупреждению несчастных случаев среди получателей услуг с регистрацией в специальном журнале.

28.На должность библиотекаря принимается лицо, имеющее необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности, подтвержденной документом об образовании.

Дополнительное профессиональное обучение специалисты библиотеки должны проходить не реже одного раза в 5 лет.

**6. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

29. Получатели услуг имеют право:

1) стать пользователем библиотеки в порядке, установленном разделом 7 настоящего Стандарта;

2) бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, а также о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

3) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе документов;

4) бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов;

5) получать документы из фондов библиотеки через заочные или внестационарные формы обслуживания – для получателей услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и (или) физических недостатков.

30. Получатели услуги обязаны:

1)бережно относиться к книгам, другим произведениям печати и иным документам, полученным из фондов библиотеки;

2) возвращать документы в установленные сроки;

3)не выносить документы из помещения библиотеки, если они не записаны в формуляре;

4)не делать в документах библиотечного фонда пометок, подчеркиваний; не вырывать и не загибать страниц;

5)не нарушать расстановки в фондах открытого доступа; не вынимать карточек из каталогов и картотек;

6)в случае утраты или порчи документов заменить их такими же либо копиями или изданиями, признанными библиотекой равноценными. При невозможности замены получатель услуги должен возместить реальную рыночную стоимость документа;

7)соблюдать иные правила пользования библиотекой, установленные Правилами пользования библиотекой.

31.Получатель услуги может пользоваться ценными и единственными экземплярами документов только в читальном зале библиотеки.

32. Библиотека при предоставлении услуги:

1) обеспечивает реализацию прав граждан, установленных Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

2) обслуживает получателей услуги в соответствии с Уставом, Правилами пользования библиотекой и действующим законодательством, в том числе:

* организует обслуживание получателей услуги на абонементе, в читальном зале и других пунктах выдачи литературы;
* обеспечивает читателей библиотечными и информационными услугами бесплатно;
* представляет полную информацию о составе библиотечного фонда через систему каталогов и картотек и другие формы библиотечного информирования;
* прививает получателям услуги навыки поиска информации, а также умение ориентироваться в справочно-библиографическом аппарате библиотеки;
* составляет списки литературы, выполняет тематические библиографические справки, организует книжные выставки;
* выдает документы во временное пользование;
* выявляет и изучает читательские запросы с целью корректировки планов комплектования фондов;

3)осуществляет обработку поступающей в библиотечный фонд литературы, ведет библиотечные каталоги и картотеки в печатной и электронной формах;

4)обеспечивает учет, комплектование, хранение и использование документов, входящих в состав библиотечных фондов, в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти в сфере культуры;

5)определяет сумму залога при предоставлении книжных памятников, редких и ценных изданий, а также в других случаях, определенных Правилами пользования библиотекой;

6)устанавливает ограничения на копирование, экспонирование и выдачу книжных памятников и иных документов, предназначенных для постоянного хранения, в соответствии с Правилами пользования библиотекой;

7)определяет в соответствии с Правилами пользования библиотекой виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного получателями услуг;

8)совершает иные действия, не противоречащие действующему законодательству.

33.Представление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок 15 дней с возможностью продления до 28 дней по личному обращению получателя услуги. Для детей срок пользования документом составляет 10 дней с правом продления не более 3 раз (до 30 дней).

Читальный зал представляет документы в пользование в течение рабочего времени библиотеки.

34.Имеющаяся в библиотеке система каталогов должна обеспечивать быстроту получения получателем услуги интересующей информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

35.Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов библиотеки, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

36.Читальный зал библиотеки должен обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности получателей услуги, для проведения мероприятий, связанных с библиотечным обслуживанием получателей услуги, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство для получателей услуг. По возможности осуществляется оснащение читальных залов копировальной техникой.

**7. ПОРЯДОК ДОСТУПА К УСЛУГЕ**

37.Для получения доступа к услуге абонементного или читального зала библиотеки получателю услуги необходимо лично обратиться к библиотекарю абонементного или читального зала соответственно.

38.В случае, если получатель услуги впервые обращается за ее получением, а также при его перерегистрации в календарном году, следующем за годом предыдущего обращения за получением услуги:

1)получатель услуги, достигший возраста 14 лет, обращается к библиотекарю самостоятельно, а получатель услуги, не достигший возраста 14 лет, – совместно с законным представителем;

2)получатель услуги, достигший возраста 14 лет, а также законный представитель получателя услуги, не достигшего возраста 14 лет, обязаны предъявить библиотекарю документ, удостоверяющий личность;

3)библиотекарь на основании предъявленного документа:

* оформляет бланк поручительства об обеспечении исполнения получателем услуги, не достигшим возраста 14 лет, Правил пользования библиотекой, в том числе обязанностей, предусмотренных пунктами 30, 31, 33 настоящего Стандарта и выдает его для подписи законному представителю получателя услуги. Законный представитель в присутствии библиотекаря подписывает поручительство и передает его библиотекарю;
* оформляет формуляр получателя услуги, который является документом, удостоверяющим факты и дату выдачи получателю услуги документов и их возвращения в библиотеку;
* знакомит получателя услуги с Уставом муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества» и Правилами пользования библиотекой.

39. При последующем обращении за получением услуги:

1)получатель услуги лично обращается к библиотекарю абонементного и читального зала с информацией о поиске интересующего его документа;

2)получатель услуги самостоятельно или с помощью библиотекаря осуществляет поиск и выбор интересующего его документа с использованием каталогов, картотеки, других форм библиотечного информирования;

3)в случае отсутствия необходимого получателю услуги документа библиотекарь запрашивает его по межбиблиотечному абонементу из других библиотек, в этом случае документ должен быть выдан получателю услуги в течение 7 дней;

4)при получении документа получатель услуги должен тщательно просмотреть его и в случае обнаружения каких-либо дефектов сообщить об этом библиотекарю, который сделает соответствующую пометку;

5)библиотекарь выдает выбранный получателем услуги документ и отражает в формуляре факт выдачи документа получателю услуги;

6)получатель услуги (за исключением получателей услуги, не достигших возраста 14 лет) при получении документа расписывается в формуляре за каждый выданный ему документ;

7)после возвращения документа расписка получателя услуги погашается подписью библиотекаря.

40. Библиотека отказывает в предоставлении доступа к услуге:

1) при непредставлении документов, указанных в подпункте 2 пункта 38 настоящего Стандарта, в случае обращения за получением услуги впервые, а также при необходимости перерегистрации в соответствии с пунктом 42 настоящего Стандарта;

2) в случае обращения за получением услуги в дни и часы, являющиеся нерабочими для библиотеки в соответствии с установленным режимом работы библиотеки;

3) в части пользования абонементом – гражданам, не зарегистрированным по месту жительства или месту пребывания в Бузыкановского муниципальном образовании.

Отказ в доступе к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

41. Получатель услуги лишается права пользования библиотекой на срок до трех месяцев по решению заведующего библиотеки в следующих случаях:

1) нарушение Правил пользования библиотекой, установленных подпунктом 3 пункта 30 настоящего Стандарта;

2) нарушение сроков пользования документами библиотечного фонда, установленных подпунктом 33 настоящего Стандарта.

42.Библиотека осуществляет ежегодную перерегистрацию получателей услуги в календарном году, следующем за годом предыдущего обращения получателя услуги за получением услуги. Для перерегистрации получатель услуги представляет документы, указанные в подпункте 2 пункта 38 настоящего Стандарта.

43.При оказании услуги работники библиотеки обязаны обеспечить оперативное и качественное обслуживание получателей услуги с учетом их запросов и потребностей.

**8. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕКИ**

44. Информация о библиотеке:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации, оказывающей муниципальную услугу | Ф.И.О.  руководителя | Место  нахождения,  почтовый адрес | Телефон |
| Бузыкановская сельская библиотека муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества» | Павловская Валентина Тихоновна | 665043, с. Бузыканово, ул.Школьная, 2 Тайшетский район Иркутская область | 8-924-71-44-326  8(39563)-92-5-46 |

45. Библиотека обязана доводить до сведения получателей услуги информацию о себе (о наименовании, месте нахождения, руководителе, телефоне, режиме работы), а также о порядке и правилах предоставления услуги посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в бюллетене нормативных правовых актов Бузыкановского муниципального образования «Официальные вести»;

2) публикации информации на официальном сайте администрации Бузыкановского муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.бузыканово.рф);

3) размещения информации на информационных стендах в зданиях библиотеки, администрации Бузыкановского муниципального образования (уголках получателей услуги);

4) по номерам телефона, указанным в пункте 44 настоящего Стандарта;

5) по обращениям заинтересованных лиц.

**9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ И ИСПОЛНЕНИЕМ БИБЛИОТЕКОЙ ПОЛОЖЕНИЙ НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА И ИНЫХ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ, УСТАНАВЛИВАЮЩИХ ТРЕБОВАНИЯ**

**К ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ**

46.Контроль за соблюдением и исполнением библиотекой положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги, а также принятием решений (далее – контроль) осуществляется посредством процедур внутреннего (ведомственного) и внешнего контроля.

47.Внутренний (ведомственный) контроль осуществляется путем проведения директором муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества», ответственным за организацию работы по предоставлению услуги, периодических проверок соблюдения и исполнения работниками библиотеки положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги.

Внутренний (ведомственный) контроль осуществляется на постоянной основе.

48.Внешний контроль осуществляют должностные лица администрации Бузыкановского муниципального образования по поручению Главы Бузыкановского муниципального образования.

49. Внутренний (ведомственный) и внешний контроль включают в себя:

* проведение проверок;
* выявление и устранение нарушений прав получателей услуг и иных лиц (далее –заявители);
* рассмотрение обращений, принятие решений и подготовка ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц библиотеки;
* выдачу обязательных для исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений;
* выдачу обязательных для исполнения предписаний о привлечении к установленной законодательством Российской Федерации ответственности работников библиотеки.

50. Проверки осуществляются на основании планов проведения проверок (плановые проверки) или по факту поступления информации о несоблюдении библиотекой положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги (внеплановые проверки).

Проверки могут также проводиться по конкретному обращению заявителя.

51. Плановые проверки могут носить тематический характер.

Плановые проверки проводятся:

1) директором муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества» – на основании локальных актов учреждения;

2)должностными лицами администрации Бузыкановского муниципального образования – на основании распоряжения Главы Бузыкановского муниципального образования.

52.При проведении плановой проверки должностные лица администрации Бузыкановского муниципального образования не должны вмешиваться в хозяйственную деятельность библиотеки.

53. Плановая проверка проводится без предварительного уведомления.

54.Плановая проверка проводится сотрудниками администрации Бузыкановского муниципального образования в присутствии директора муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества», ответственного за организацию работы по предоставлению услуги.

55. Результаты проверки оформляются Актом проверки.

* Акт проверки должен быть составлен на бумажном носителе и иметь сквозную нумерацию страниц.
* В Акте проверки не допускаются помарки, подчистки и иные исправления, за исключением исправлений, оговоренных и заверенных лицами, подписывающими его.
* Акт проверки составляется в одном экземпляре и остается на хранении в органе, который проводил проверку.

56. Акт проверки должен состоять из трех частей: вводной, описательной и заключительной.

Вводная часть Акта проверки представляет собой основания и общие сведения о проводимой проверке и содержит:

1) дату и место проведения проверки;

2) фамилию, имя должностного лица, проводившего проверку, должность;

3) реквизиты (дата и номер) основания для проведения проверки;

4) вопросы, подлежащие проверке;

5) период, за который проведена проверка.

Описательная часть Акта проверки содержит систематизированное изложение документально подтвержденных данных о наличии нарушений библиотекой положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги, или указание на отсутствие таковых.

Заключительная часть Акта проверки должна содержать четко сформулированный вывод о наличии нарушений библиотекой положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги, с указанием виновных лиц или указание на отсутствие таковых.

В случае установления наличия нарушений заключительная часть также должна содержать обязательное для исполнения предписание об устранении выявленных нарушений в установленный срок и обязательное для исполнения предписание о привлечении виновных лиц к ответственности.

К Акту проверки приобщаются материалы, имеющие значение для подтверждения отраженных в Акте проверки данных о наличии нарушений библиотекой положений настоящего Стандарта или иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию услуги.

В течение 3 календарных дней с даты окончания проверки копия Акта проверки передается директору муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества» под роспись.

**10. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

57.Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления услуги.

Действия (бездействие) и решения сотрудников, должностных лиц библиотеки могут быть обжалованы непосредственно в муниципальное казённое учреждение культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества», а также в вышестоящий орган - администрацию Бузыкановского муниципального образования – в досудебном порядке, а также в суд.

58. Жалоба в досудебном (внесудебном) порядке подается:

1) посредством указания на нарушение сотруднику, должностному лицу библиотеки – в устной форме;

2) на действия (бездействие) и решения сотрудников, должностных лиц библиотеки – директору муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества», ответственному за организацию работы по предоставлению услуги;

3) на действия (бездействие) и решения директора муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества», ответственного за организацию работы по предоставлению услуги, – в администрацию Бузыкановского муниципального образования.

Жалоба на действия (бездействие) и решения сотрудников, должностных лиц библиотеки может быть подана в администрацию Бузыкановского муниципального образования только после рассмотрения такой жалобы директором муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества» в случае, если заявитель не согласен с принятым в отношении него решением. Жалоба на действия (бездействие) и решения директора муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества», ответственного за организацию работы по предоставлению услуги, должностных лиц (сотрудников) библиотеки подается в форме согласно приложению к настоящему Стандарту.

59. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) от заявителя (представителя заявителя).

Должностные лица библиотеки, директор муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества», должностные лица администрации Бузыкановского муниципального образования проводят личный прием заявителей по вопросам соблюдения требований настоящего Стандарта.

60. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

61. Обращение в письменной форме должно содержать следующую информацию:

* фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения;
* должность, фамилия, имя, отчество сотрудника, должностного лица библиотеки (при наличии сведений), действия (бездействие) и решения которого обжалуются;
* существо обжалуемого действия (бездействия) и решения.

Под письменным обращением заявитель ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в письменном обращении могут указываться причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием) и решением, обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия) и решения, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К письменному обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае в заявлении приводится перечень прилагаемых документов.

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

В случае если в письменном обращении содержится просьба об истребовании документов, имеющих существенное значение для рассмотрения, которые отсутствуют у заявителя, то должностные лица, рассматривающие обращение, вправе запросить необходимые документы или выехать на место для их изучения.

62.По результатам рассмотрения письменного обращения должностные лица библиотеки, директор муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества», должностные лица администрации Бузыкановского муниципального образования принимают решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного действия (бездействия) и решения либо об отказе в удовлетворении требований.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения (с указанием причин отказа – в случае, если принято решение об отказе в удовлетворении требований), направляется заявителю.

63. Письменное обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях:

* отсутствия сведений об обжалуемом действии (бездействии) и решении (в чем выразилось, кем принято), о фамилии, имени, отчестве заявителя и почтовом адресе и (или) адресе электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
* отсутствия подписи заявителя;
* если предметом обращения является решение, принятое в судебном порядке;
* содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, должностного лица библиотеки, директора муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества», должностных лиц администрации Бузыкановского муниципального образования, а также членов его семьи;
* текст письменного обращения не поддается прочтению;
* содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

64.Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных действиях (бездействии) и решениях работников и должностных лиц библиотеки, нарушении положений настоящего Стандарта, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефона, содержащимся на официальном сайте администрации Бузыкановского муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

* фамилия, имя, отчество гражданина, место жительства или пребывания;
* должность, фамилия, имя и отчество сотрудника, должностного лица библиотеки (при наличии сведений), действие (бездействие) и решение которого нарушает права и законные интересы заявителя;
* существо нарушенных прав и законных интересов, противоправных действий (бездействия) и решений;
* сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

65. Получатель услуги, а также иное лицо, считающее, что его права нарушены, имеет право на обжалование решений, действий или бездействия должностных лиц библиотеки, директора муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества», должностных лиц администрации Бузыкановского муниципального образования по вопросам оказания услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сроки обжалования, правила подведомственности и подсудности устанавливаются процессуальным законодательством Российской Федерации.

**11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

66.Директор муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества» и сотрудники библиотеки несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в процессе оказания услуги, в соответствии с действующим законодательством, в том числе законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством.

67.Сотрудники библиотеки привлекаются к дисциплинарной ответственности за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в процессе оказания услуги, по решению директора муниципального казенного учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества».

68.Директор муниципального казённого учреждения культуры «Бузыкановский Дом Досуга и Творчества» привлекается к дисциплинарной ответственности за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в процессе оказания услуги, по решению администрации Бузыкановского муниципального образования.

**12. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ**

69. Критериями оценки качества услуги являются:

1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуги;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора получателей услуги;

3) оптимальность использования ресурсов библиотеки;

4) удовлетворенность получателей услуги библиотечным обслуживанием;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

70. Система индикаторов качества услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Индикаторы качества | Значение  индикатора,  ед. измерения |
| 1 | Доля востребованных экземпляров библиотечного фонда в общем библиотечном фонде | не менее 30 % |
| 2 | Количество посещений, приходящихся на 1 получателя  услуги (посещаемость) | 5 посещений в год |
| 3 | Количество книговыдач, приходящихся на 1 получателя  услуги (читаемость) | 14 книговыдач в год |
| 4 | Количество зарегистрированных получателей услуги | не менее 50 получателей услуг |
| 5 | Число организованных книжных выставок | не менее 5 в год |
| 6 | Обновляемость библиотечных фондов | 0,5 % в год |
| 7 | Уровень укомплектованности кадрами в соответствии  со штатным расписанием | не менее 95 % |
| 8 | Число посадочных мест в читальных залах | не менее 7 |
| 9 | Доля редких экземпляров библиотечного фонда в общем объеме библиотечного фонда | не менее 3 % |
| 10 | Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда | не менее 15 % |
| 11 | Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа библиотекарей | не менее 10 % |

Приложение к Стандарту

качества муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения

Бузыкановского муниципального образования»

(Ф.И.О. должностного лица, которому подается жалоба)

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

**ЖАЛОБА**

**НА НАРУШЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ**

**БУЗЫКАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(индекс, населенный пункт, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение Стандарта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(наименование организации, допустившей нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу, \_\_\_\_\_ (да/нет);

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу, \_\_\_ (да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации прилагаю к жалобе следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

2. Официальное письмо учреждения об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_ (да/нет).

3. Расписка в получении жалобы, подписанная директором учреждения «\_\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

О принятых мерах по результатам рассмотрения жалобы прошу сообщить: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(сведения о способе информирования заявителя его сообщения)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата подачи жалобы) (подпись)