



УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА НИЖНИЙ ТАГИЛ

ПРИКАЗ

21.02.2017

№ 25

**Об утверждении стандартов качества предоставления (выполнения)
муниципальных услуг (работ) муниципальными учреждениями
подведомственными управлению культуры
Администрации города Нижний Тагил**

Во исполнение постановления Администрации города Нижний Тагил от 01.12.2016 № 3341-ПА «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)», в целях повышения качества, предоставления (выполнения) муниципальными учреждениями города Нижний Тагил муниципальных услуг (работ) в соответствии с муниципальными заданиями, обеспечения доступности муниципальных услуг (работ) для населения,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарты качества предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ) муниципальными учреждениями подведомственными управлению культуры Администрации города Нижний Тагил:
 - 1) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» (Приложение № 1);
 - 2) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Создание спектаклей» (Приложение № 2);
 - 3) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) концертов и концертных программ» (Приложение № 3);
 - 4) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Создание концертов и концертных программ» (Приложение № 4);
 - 5) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация показа концертов и концертных программ» (Приложение № 5);
 - 6) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (Приложение № 6);
 - 7) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (Приложение № 7);

8) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (Приложение № 8);

9) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (Приложение № 9);

10) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (Приложение № 10);

11) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов» (Приложение № 11);

12) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (Приложение № 12);

13) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (Приложение № 13);

14) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Обеспечение сохранности целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов» (Приложение № 14);

15) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (Приложение № 15);

16) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (Приложение № 16);

17) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств» (Приложение № 17).

2. Руководителям муниципальных учреждений в соответствии с утвержденным муниципальным заданием обеспечить:

- исполнение утвержденных настоящим приказом стандартов качества предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ);

- размещение стандартов качества предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ) на официальном сайте и информационном стенде учреждения.

Начальник управления культуры

С.В. Юрчишина

УТВЕРЖДЕН
приказом Управления культуры
Администрации города Нижний
Тагил
от 21.02.2017 № 25

**Стандарт качества выполнения муниципальной работы
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и
безопасности музейных предметов, музейных коллекций»**

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование муниципальной работы – «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (далее - муниципальная работа).

2. Муниципальную работу выполняют учреждения:

1) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»;

2) муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал» (далее - учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Управление культуры Администрации города Нижний Тагил (далее - Управление).

Управление организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению муниципальных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение муниципальных работ в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления: адрес: 622001, г. Нижний Тагил, ул. Горошникова, д. 56; телефон: (3435)41-12-31, факс: (3435)41-12-31, e-mail: upr_kult3@ntagil.org.

3. Муниципальная работа выполняется в интересах общества.

4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальных работ:

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и учреждениях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении Положений о музейном фонде, о Государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);
- Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в муниципальных учреждениях СССР»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
- Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;
- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;
- Закон Свердловской области от 27 декабря 2004 года № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области».

Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы

Глава 1. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы

5. Муниципальная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей посетителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание муниципальной работы определяется формированием, учетом, изучением, обеспечением физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций основного и вспомогательного фондов.

Глава 2. Порядок выполнения муниципальной работы

7. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение муниципальной работы включает в себя работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций основного и вспомогательного фондов, в том числе:

- приобретение предметов;
- заключение договоров;
- привлечение и оплату труда персонала;
- привлечение стороннего персонала;
- организацию и проведение подготовительных работ;
- приобретение специального оборудования, расходных материалов и инвентаря;
- проведение текущего ремонта оборудования и инвентаря;

- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения муниципальной работы, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения муниципальной работы.

9. Результатом выполнения муниципальной работы является формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций основного и вспомогательного фондов.

10. Учреждение отказывает потребителю в получении результата выполнения муниципальной работы в следующих случаях:

1) отсутствие билета (абонеента), дающего право на получение результата выполнения муниципальной работы в день обращения;

2) обращение за получением результата выполнения муниципальной работы в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;

3) нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

4) от одежды потребителя исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, выполняющего муниципальную работу, и одежды других потребителей результата муниципальной работы.

Глава 3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы

11. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы

12. Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

13. Здание (помещение) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

14. Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

15. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

16. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

17. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для посетителей;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;
- туалетные комнаты для посетителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- камера хранения (при возможности);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для получения результата выполнения муниципальной работы в полном объеме и надлежащего качества.

Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления результата выполнения муниципальной работы учреждением. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления результата выполнения муниципальной работы учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

18. Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления результата выполнения муниципальной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

Специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

Состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемому результату выполнения муниципальной работы.

Оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя.

19. Помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты).

В учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

Помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

Глава 5. Требования к доступности результата муниципальной работы для потребителей

20. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

21. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели.

22. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

23. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением самостоятельно.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 рабочих дней до таких изменений.

24. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

25. График работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

26. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

27. Требования к доступности результата муниципальной работы для особых категорий граждан: - в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц.

Для иных категорий граждан доступность результата муниципальной работы на льготных условиях устанавливается и утверждается учреждением самостоятельно.

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы

28. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполнения муниципальных работ. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

29. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

30. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

31. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения муниципальной работы.

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей результата муниципальной работы

32. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых муниципальных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения муниципальной работы в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, выполняющего муниципальную работу;

о дате, времени начала мероприятия;
телефон для справок и консультаций.

33. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

34. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

35. Информирование потребителей результата муниципальной работы осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
- 6) по телефону;
- 7) при личном посещении учреждения.

36. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 7) стандарт выполнения работы;
- 8) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 9) о проводимых мероприятиях;
- 10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, виртуальная справка (при возможности);
- 11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц учреждения.

36. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 6) стандарт выполнения работ;
- 7) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 8) о проводимых мероприятиях;
- 9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц учреждения.

37. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

38. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждении;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

39. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

40. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

41. Информирование о порядке предоставления результата выполнения муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, выполняющими муниципальную работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

42. Информацию о порядке предоставления результата выполнения муниципальной работы можно получить у дежурного консультанта при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением результата выполнения муниципальной работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

43. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

44. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к качеству выполнения муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

45. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную работу.

46. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

47. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем результата выполнения муниципальной работы, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля, как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов муниципальной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены дополнительные виды контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы.

48. В целях улучшения качества выполнения муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результата выполнения муниципальной работы для изучения удовлетворенности качеством муниципальной работ.

49. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

50. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливаются правовым актом учреждения.

51. Внешний контроль осуществляется Управлением в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Управление осуществляет функции и полномочия учредителя.

52. Управление осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения муниципальными учреждениями муниципальной работы.

53. Управление в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

54. В зависимости от основания проведения контроля Управление проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение показателей качества выполнения муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб)

потребителей результата выполнения муниципальной работы, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

55. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы

56. Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата муниципальной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата выполнения муниципальной работы.

57. Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества выполнения муниципальной работы.

Раздел 5. Показатели качества выполнения муниципальной работы

58. Показателем качества выполнения работы являются:

1) Увеличение доли представленных (во всех формах) зрителю музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда (процент), рассчитывается по формуле:

$E_{ж} / E \times 100$, где:

$E_{ж}$ – количество предметов основного фонда, экспонировавшихся в отчетном году;

E – общее количество музейных предметов основного фонда.

2) отсутствие обоснованных жалоб на качество выполнения работы. Определяется по журналу входящей корреспонденции.

Приложение № 9

УТВЕРЖДЕН
приказом Управления культуры
Администрации города Нижний
Тагил
от 21.02.2017 № 25

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование муниципальной услуги – «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - муниципальная услуга).
2. Муниципальную услугу предоставляют следующее учреждение:
 - муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (далее - учреждение).Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет Управление культуры Администрации города Нижний Тагил (далее - библиотека).
Управление организует и контролирует деятельность учреждения по оказанию муниципальных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание муниципальных услуг в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления на соответствующий финансовый год.
Контактная информация Управления: адрес: 622001, г. Нижний Тагил, ул. Горошникова, д. 56; телефон: (3435)41-12-31, факс: (3435)41-12-31, e-mail: upr_kult3@netagil.org.3. Потребители муниципальной услуги.
3. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (далее - пользователи библиотеки).
4. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги:
 - Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
 - Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
 - Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
 - Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
 - Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
 - Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
 - Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
 - Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях

пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

- Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

- Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);

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

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

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании муниципальной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;

- «ГОСТ 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения», введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 15.04.1997 № 136;

- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. ГОСТ 7.0-99», введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 07.10.1999 № 334-ст;

- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика. ГОСТ 7.20-2000», введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 № 182-ст;

- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования. ГОСТ 7.87-2003» введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 26.02.2004 № 65-ст;

- «СНиП 2.04.05-91*. Отопление, вентиляция и кондиционирование», утверждены Госстроем СССР 28 ноября 1991 года;

- «СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений», приняты и введены в действие Постановлением Минстроя Российской Федерации от 13.02.1997 № 18-7;

- «ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения», введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 № 39-ст;

- «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждения культуры Российской Федерации», введены в действие Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736;

- Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 № 278 «О внесении изменений в Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 1 сентября 2009 года № 390 «О внесении изменений в Строительные нормы и правила 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения»;

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от

30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителя, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

- Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждения, предприятий и организаций культуры России»;

- Областной закон от 21 апреля 1997 года № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

- Распоряжение Правительства Свердловской области от 31.12.2004 № 1620-РП «Об утверждении правил физической защиты объектов социально-культурной сферы и жизнеобеспечения на территории Свердловской области»;

- Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» (12.05.2015 N 37244)»;

- Устав МБУК «Центральной городской библиотеки»;

- Правила пользования библиотекой.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

Глава 1. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги

5. Муниципальная услуга предоставляется в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры.

6. Предоставление муниципальной услуги предусматривает следующие направления деятельности:

1) библиотечное обслуживание:

- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов в соответствии с установленными правилами, в том числе через внестационарные формы обслуживания и электронные информационные сети;

- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок, конкурсов, фестивалей, акций, конференций и иного);

2) справочно-библиографическое и информационное обслуживание:

- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

- предоставление справок и другой информации, в том числе по телефону, в удаленном доступе, через сайт библиотеки в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

3) организация и проведение информационно-просветительских мероприятий: тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги.

7. Формы предоставления муниципальной услуги:

1) в стационарных условиях;

2) вне стационара;

3) удалено через сеть «Интернет».

8. Библиотечное обслуживание получателей муниципальной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу ограниченных физических возможностей, может обеспечиваться через внестационарные формы обслуживания (надомный абонемент, заочный абонемент).

9. Слепые и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов на специальных носителях информации при их наличии в учреждении.

Представители различных национальностей имеют право на получение документов на родном языке, при их наличии, через систему муниципальных библиотек.

Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право на библиотечное обслуживание в общедоступных библиотеках, в соответствии с Уставом.

10. Муниципальная услуга предоставляется пользователям библиотеки бесплатно в объеме, установленном законодательством.

11. Библиотека может оказывать дополнительные библиотечные, библиографические, информационные услуги с взиманием платы. Перечень таких услуг определяется Правилами пользования библиотекой. Стоимость услуг определяется библиотекой самостоятельно. Информация о ценообразовании на каждую платную услугу должна быть доступна потребителям. При предоставлении платных услуг учреждение вправе устанавливать льготы для отдельных категорий граждан.

Глава 2. Порядок предоставления муниципальной услуги

12. Порядок предоставления муниципальной услуги определяется Правилами пользования библиотекой, устанавливаемыми учреждением в соответствии с Уставом.

13. Предоставление во временное пользование документов из фондов посетителям библиотеки осуществляется:

1) через стационарные формы обслуживания, путем:

выдачи документа для работы в читальном зале;

выдачи документа по библиотечному абонементу для использования вне стен библиотеки;

2) через внестационарные, в том числе заочные, формы обслуживания (доставка получателю документов и оказание иных услуг библиотеки по месту жительства, работы, учебы) при возможности;

3) через дистанционное обслуживание (предоставление документов из фондов удаленным пользователям библиотеки).

14. Для получения муниципальной услуги требуется прохождение процедуры регистрации (записи) с оформлением читательского формуляра, универсального и (или) временного читательского билета или иного аналогичного документа (для физических лиц).

15. Юридическим лицам для получения муниципальной услуги необходимо заключить договор на библиотечное обслуживание.

16. Порядок регистрации (записи) определяется Правилами пользования библиотекой с учетом требований настоящей главы.

Запись в библиотеку осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий).

Запись несовершеннолетних производится при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

При оформлении читательского формуляра получатель услуги заключает с библиотекой договор (соглашение) на обработку персональных данных.

Запись в библиотеку может осуществляться на основании универсальной электронной карты, если это предусмотрено федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, Правилами пользования библиотекой.

Регистрация (запись) одного пользователя должна осуществляться в соответствие с типовыми отраслевыми нормами труда (см. раздел 1 п. 4).

В библиотеках может использоваться автоматизированная система учета пользователей.

17. Выдача документов из книгохранилища и подсобных фондов отделов библиотеки производится на основании листка читательского требования - письменного требования получателя муниципальной услуги, кроме незрячих пользователей и детей - пользователей детской библиотеки. Письменные требования заполняются пользователем самостоятельно и по необходимости. Для оформления требований получателя муниципальной услуги используют систему каталогов библиотеки. Для получения документов, находящихся в открытом доступе, в том числе с выставок, требования получателями не заполняются.

При предоставлении документов через читальный зал - время ожидания выдачи одного документа должно осуществляться в соответствии с типовыми отраслевыми нормами труда (см. раздел 1 п. 4) . Выдача одного документа из книгохранилища осуществляется в соответствии с типовыми отраслевыми нормами труда (см. раздел 1 п. 4) . Выдача одного документа в абонементе осуществляется в соответствии с типовыми отраслевыми нормами труда (см. раздел 1 п. 4) .

18. Количество выдаваемых документов и срок пользования определяются библиотекой и фиксируются в Правилах пользования библиотекой. Получатель муниципальной услуги может получить новые документы только после возвращения им всех или части полученных документов. При получении документов получатель муниципальной услуги обязан расписаться в читательском формуляре и (или) книжном за каждый полученный документ. Получатель муниципальной услуги обязан вернуть документы в установленный Правилами пользования библиотекой срок.

При возврате документов в библиотеку подпись получателя муниципальной услуги в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

Получатель муниципальной услуги может продлить срок пользования документами, если на них нет спроса со стороны других пользователей. При использовании автоматизированной системы обслуживания пользователей технология выдачи документов может быть видоизменена.

19. Предоставление документов или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек сопровождается следующими действиями библиотекаря: после регистрации пользователя библиотекарь проверяет наличие документа в других библиотеках, заполняет бланк заказа, осуществляет библиографическую доработку заказа, отправляет заказ, получает документ (почта, электронная почта), извещает пользователя, производит выдачу документа.

Время предоставления документов через систему межбиблиотечного абонемента:

- при доставке из удаленных книгохранилищ - до 10 рабочих дней.

20. Прием документов от пользователя, выданных во временное пользование, осуществляется после обращения пользователя в библиотеку (читальный зал или абонемент). Библиотекарь производит прием документов, осуществляет проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приеме документа, в случае необходимости продлевает срок пользования документом путем соответствующей отметки в читательском формуляре пользователя.

21. Получить информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа можно через систему каталогов (включая электронный каталог) и других баз данных.

22. Дежурный библиотекарь (библиограф) предоставляет получателю муниципальную услугу, необходимую консультационную помощь в осуществлении им самостоятельного поиска информации в системе каталогов и выборе источников информации.

23. Библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу, поисковым информационным системам в сети «Интернет»); письменной (при обращении в «Виртуальную справочную службу» через сайт библиотеки в сети «Интернет»). Ответ на библиографический запрос, поступивший в «Виртуальную справочную службу», может быть предоставлен в форме ссылок на удаленные информационные ресурсы.

24. Для получения справочной и консультативной информации пользователь в устной или письменной форме делает запрос на предоставление справочной и (или) консультативной

информации. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет предоставление информации в виде справок или иного документа либо устную информацию. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемой информации библиотекарь обслуживает пользователя путем подбора информации по справочно-библиографическим и иным запросам в фондах библиотеки и сети «Интернет».

Действия по справочному и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные типовыми отраслевыми нормами труда на работы, выполняемые в библиотеках.

25. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) предоставление документа или его копии во временное пользование на различных типах носителей информации;
- 2) предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц, шифр хранения); библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу; поисковым информационным системам в сети «Интернет»); письменной при обращении в «Виртуальную справочную службу» через веб-сайт библиотеки;
- 3) предоставление информации о составе библиотечных фондов посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, книжных выставок; создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам и иного);
- 4) предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации;
- 5) доступ посетителей библиотеки к информационно-просветительским и культурно-просветительским массовым мероприятиям.

26. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;
- 2) обращение за предоставлением муниципальной услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- 3) нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 4) наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;
- 5) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;
- 6) запрашиваемый потребителем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

27. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);
- 2) причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);
- 3) утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещения ущерба);
- 4) нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

Глава 3. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги

28. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

- 1) наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;
- 2) соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;
- 3) принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления услуги, в случаях, установленных законодательством.

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги

29. Здания (помещения) учреждения должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке.

В зимнее время подходы к учреждениям должны быть очищены от снега и льда.

Таблички с информацией о режиме работы библиотек должны быть расположены на видном месте у входа в библиотеки.

30. Здания (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой вентилирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

31. Здания (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, оснащены средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

32. Здания (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (запыленности, загрязненности, шума, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

33. Помещения должны быть обеспечены необходимой для предоставления муниципальной услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения, при возможности, должны быть места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

34. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

35. В составе помещений библиотек выделяются:

- 1) читательская зона для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;
- 2) информационно-справочная зона;
- 3) рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения (при возможности);
- 4) служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;
- 5) санитарно-бытовая зона (гардероб, туалеты).

36. Гардероб должен работать в течение всего времени работы библиотек. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещей, сданных в гардероб, осуществляется учреждениями безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления муниципальной услуги учреждениями туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

37. Библиотеки должны иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотек, потребностям получателей муниципальной услуги и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость (при наличии финансирования).

38. Учреждения должны быть оснащены специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и (или) деревянные, стационарные и (или) передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и

безопасность фондов.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

39. Учреждения должны быть оснащены техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, обеспечивающими надлежащее качество, периодичность и сроки предоставления муниципальной услуги. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

40. Организация электронного читального зала в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, лицензионного программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеках должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий (при наличии финансирования).

41. Предметы и оборудование, используемые при предоставлении муниципальной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

42. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

43. В библиотеках должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

44. Библиотеки обеспечивают работникам комфортные условия труда и предоставляют необходимые материалы и оборудование для предоставления ими муниципальной услуги.

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

45. Библиотеки должны быть обеспечены бесперебойной телефонной связью и доступом к сети «Интернет».

Глава 5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

46. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри зданий.

47. Здания (помещения) учреждения, по возможности, должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов и оснащены соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, иные приспособления.

48. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливаются учреждением самостоятельно.

Учреждения должны проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

49. Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

50. Предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

51. В течение не менее 8 часов без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов и гардероба для посетителей.

52. Один раз в месяц в учреждениях проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

53. График работы объектов сети внестационарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

54. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждениями самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению предоставления муниципальной услуги

55. Библиотеки должны быть укомплектованы необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности предоставляемой муниципальной услуги.

56. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

57. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

58. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности (при финансировании).

59. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, Кодексом этики библиотеки.

Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

Сотрудники библиотек должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями предоставления муниципальной услуги.

60. В библиотеках создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

61. Учреждения обязаны своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

62. Учреждения обязаны довести до потребителей следующую информацию:

- 1) сведения о графике работы учреждения;
- 2) правила посещения библиотек, права и обязанности посетителей;
- 3) утвержденный перечень предоставляемых муниципальных услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- 4) афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- 5) о дополнительных муниципальных услугах, предоставляемых потребителям, и ценах на них;
- 6) сведения об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- 7) контактная информация о руководстве учреждения с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и места приема посетителей;
- 8) сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

63. Информирование потребителей муниципальной услуги осуществляется:

- 1) через официальный сайт учреждения в сети «Интернет»;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях)

учреждения, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждения;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет»);

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки, либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащего запрашиваемую информацию;

7) у дежурного консультанта при непосредственном посещении учреждения.

64. На сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотек;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, их заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждения с указанием фамилии, имени, отчества их руководителя;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

7) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

8) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

9) стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

10) перечень предоставляемых учреждениями муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

11) информация о проводимых выставках, мероприятиях;

12) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

13) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

65. На информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, их заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждения с указанием фамилии, имени, отчества их руководителя;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

7) перечень предоставляемых учреждениями муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) информация о проводимых выставках, мероприятиях;

9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

66. На вывеске у входа в учреждения должна размещаться следующая информация:

1) наименование учреждения;

2) режим работы учреждения;

3) информация об изменениях в режиме работы.

67. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет») размещается информация о:

- 1) проводимых выставках, мероприятиях;
- 2) иное.

68. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители)) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждениях, их фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

69. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

70. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

71. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить у дежурного консультанта при непосредственном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются по следующим вопросам:

- 1) о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) об адресе сайта учреждения, Администрации города Нижний Тагил в сети «Интернет»; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»;
- 3) о процедуре регистрации заявителей на портале муниципальных услуг;
- 4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;
- 5) о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

72. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых

актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

73. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услуги.

74. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

75. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений культуры; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

76. В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

77. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

78. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

79. Внешний контроль осуществляется Управлением, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

80. Управление осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых муниципальными учреждениями культуры муниципальных услуг.

81. Управление в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

82. В зависимости от основания проведения контроля Управление проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение

порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

83. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

84. Мнения потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

- 1) по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;
- 2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

85. Мнения потребителей муниципальной услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

86. Показателями качества предоставления муниципальной услуги в стационарных условиях являются:

1) темп роста зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом (процент), который рассчитывается по формуле:

$$\frac{Ч \text{ (отч.)}}{Ч \text{ (предш.)}} \times 100 - 100$$
, где:

Ч (отч.) - количество зарегистрированных пользователей в отчетном году;

Ч (предш.) - количество зарегистрированных пользователей в предшествующем отчетному году;

2) темп роста количества посещений библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процент), который рассчитывается по формуле:

$$\frac{П \text{ (отч.)}}{П \text{ (предш.)}} \times 100 - 100$$
, где:

П (отч.) - количество посещений в отчетном году (в том числе удаленных пользователей в сети «Интернет»);

П (предш.) - количество посещений в предшествующем отчетному году (в том числе удаленных пользователей в сети «Интернет»).

Приложение № 10

УТВЕРЖДЕН
приказом Управления культуры
Администрации города Нижний
Тагил
от 21.02.2017 № 25

Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Библиографическая обработка документов, создание каталогов»

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование муниципальной работы - Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (далее - муниципальная работа).
2. Муниципальную работу выполняет следующее учреждение:
 - муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека» (далее - библиотека).Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Управление культуры Администрации города Нижний Тагил (далее - Управление).
Управление организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению муниципальных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение муниципальных работ в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления на соответствующий финансовый год.
Контактная информация Управления: адрес: 622001, г. Нижний Тагил, ул. Горошникова, д. 56; телефон: (3435)41-12-31, факс: (3435)41-12-31, e-mail: upr_kult3@ntagil.org.
3. Муниципальная работа выполняется в интересах общества.
4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальных работ:
 - Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
 - Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
 - Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
 - Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
 - Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
 - Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
 - Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
 - Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О Социальных нормативах и нормах»;
- «ГОСТ 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения», введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 15.04.1997 № 136;
- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. ГОСТ 7.0-99», введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 07.10.1999 № 334-ст;
- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика. ГОСТ 7.20-2000», введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 № 182-ст;
- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования. ГОСТ 7.87-2003», введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 26.02.2004 № 65-ст;
- «СНиП 2.04.05-91*. Отопление, вентиляция и кондиционирование», утверждены Госстроем СССР 28 ноября 1991 года;
- «СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений», приняты и введены в действие Постановлением Минстроя Российской Федерации от 13.02.1997 № 18-7;
- «ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения», введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 № 39-ст;
- «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации», введены в действие Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736;
- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании муниципальной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;
- Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 № 278 «О внесении изменений в Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 1 сентября 2009 года № 390 «О внесении изменений в СНиП 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения»»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей

руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

- Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

- Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

- Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

- Областной закон от 21 апреля 1997 года № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

- Постановление Правительства Свердловской области от 10.04.2013 № 469-ПП «Об утверждении Перечня основных услуг, оказываемых населению бесплатно общедоступными областными государственными библиотеками»;

- Распоряжение Правительства Свердловской области от 31.12.2004 № 1620-РП «Об утверждении правил физической защиты объектов социально-культурной сферы и жизнеобеспечения на территории Свердловской области»;

- Правила пользования библиотекой.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы

Глава 1. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы

5. Муниципальная работа выполняется в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации.

6. Выполнение муниципальной работы предусматривает следующие направления деятельности:

- 1) библиографическая обработка документов;
- 2) организация электронных и карточных каталогов.

7. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

Глава 2. Порядок выполнения муниципальной работы

8. Порядок выполнения муниципальной работы осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечисленными в пункте 4 раздела 1 настоящего стандарта.

9. Конечным результатом выполнения муниципальной работы является:

- 1) количество библиографических записей, внесенных в электронный каталог;
- 2) количество отредактированных библиографических записей в карточных каталогах.

10. Основаниями для отказа в получении результата выполнения муниципальной работы являются:

- 1) нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;
- 2) обращение за получением муниципальной работы в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- 3) нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 4) наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;
- 5) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;
- 6) запрашиваемый потребителем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

11. Основаниями для приостановления предоставления результата выполнения муниципальной работы являются:

- 1) нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);
- 2) причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);
- 3) утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещения ущерба);
- 4) нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

Глава 3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы

12. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно обеспечить: наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности; соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда; принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы

13. Здания (помещения) учреждений должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к библиотеке должны быть очищены от снега и льда.

Табличка с информацией о режиме работы библиотеки должна быть расположена на видном месте у входа в библиотеку.

14. Здания (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

15. Здания (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, оснащены средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждений.

16. Здания (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой муниципальной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные правила и нормы, строительные нормы и правила, иные нормы).

17. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждений.

18. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждений с учетом требований действующих строительных норм и правил.

19. В составе помещений библиотеки выделяются:

- 1) зона регистрации посетителей;
- 2) зона каталогов;
- 3) справочно-библиографическая зона;
- 4) читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей результата выполнения муниципальной работы и работников библиотеки;
- 5) рекреационные зоны для отдыха и общения читателей и иные помещения;
- 6) зона предоставления электронной информации;

- 7) зона копирования документов;
 - 8) зона абонемента;
 - 9) зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и иные);
 - 10) служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;
 - 11) санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).
20. Гардероб должен работать в течение всего времени работы библиотеки. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждениями безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.
- Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления результата выполнения муниципальной работы учреждениями туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.
21. Библиотека должна иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей муниципальной работы и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.
22. Учреждения должны быть оснащены современным специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и (или) деревянные, стационарные и (или) передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов. В детской и специальной библиотеках используется оборудование с учетом специфических потребностей групп пользователей.
- Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.
23. Учреждения должны быть оснащены техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения муниципальной работы, достаточную пропускную способность для выполнения утвержденного объема муниципальной работы. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.
24. Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединение их в локальную вычислительную сеть, приобретение лицензионного программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в учреждениях должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.
25. Библиотека, специализирующаяся на обслуживании слепых и слабовидящих пользователей, должна быть оснащена специальными адаптированными техническими средствами для самостоятельной работы незрячего и слабовидящего читателя с книгой и иной информацией (читающие комплексы, адаптированное компьютерное оборудование, тифло-флеш-плееры, CD-плееры, увеличивающие устройства для чтения текста, звуковые сигнализаторы и иные), а также иметь возможность для репродуцирования плоскочечатной литературы в специальные форматы.
26. Предметы и оборудование, используемые при выполнении муниципальной работы, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.
27. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической

документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

28. В учреждениях должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

29. Учреждения обеспечивают работникам комфортные условия труда и предоставляют необходимые материалы и оборудование для выполнения ими муниципальной работы.

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

30. Учреждения должны быть обеспечены бесперебойной телефонной и интернет-связью.

Глава 5. Требования к доступности результата выполнения муниципальной работы для потребителей

31. Помещения учреждений должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

32. Здания (помещения) учреждений должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов и оснащены соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы, иные приспособления.

33. В библиотеке, специализирующейся на обслуживании читателей с проблемами зрения, указатели и таблички справочно-навигационной системы должны быть продублированы рельефно-точечным шрифтом и (или) элементами звукового и цветового информирования и ориентирования.

34. Мебель и оборудование в библиотеке, специализирующейся на обслуживании слепых и слабовидящих пользователей, должны быть расположены таким образом, чтобы не травмировать инвалида по зрению, а также иметь постоянное место расположения для облегчения ориентирования по памяти. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

35. Режим работы учреждений, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливаются учреждениями самостоятельно.

Учреждения должны проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

36. Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

37. Предоставление результата выполнения муниципальной работы должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

38. В течение не менее 8 часов без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов и гардероба для посетителей.

39. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

40. График работы объектов сети внестанционарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

41. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждениями самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы

42. Учреждения должны быть укомплектованы необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждений устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

43. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

44. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

45. Основаниями для получения допуска к работе является прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждений должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

46. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

Сотрудники учреждений должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями выполнения муниципальной работы.

47. В учреждениях создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

48. Учреждения обеспечивают работникам комфортные условия труда и предоставляют необходимые материалы и оборудование для выполнения ими муниципальной работы.

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей результата муниципальной работы

49. Учреждения обязаны своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых муниципальных работах и обеспечить возможность их правильного выбора.

50. Учреждения обязаны довести до потребителей следующую информацию:

- 1) сведения о графике работы учреждений;
- 2) правила посещения библиотеки, права и обязанности посетителей;
- 3) утвержденный перечень муниципальных услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- 4) афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- 5) сведения о дополнительных муниципальных услугах, предоставляемых потребителям, и ценах на них;
- 6) сведения об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждений;
- 7) контактная информация о руководстве учреждений с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и места приема посетителей;
- 8) сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

51. Информирование потребителей муниципальной работы осуществляется:

- 1) через официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждений, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждений;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет»);

- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки, либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- 6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащего запрашиваемую информацию;
- 7) при личном посещении учреждения.

52. На официальных сайтах учреждений в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотек;
- 3) режим работы учреждений (изменения в режиме работы учреждений);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;
- 5) структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);
- 7) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);
- 8) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);
- 9) стандарт качества выполнения муниципальной работы;
- 10) перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости работ);
- 11) о проводимых выставках, мероприятиях;
- 12) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
- 13) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

53. На информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждений размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждений;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;
- 4) структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);
- 6) стандарт качества выполнения муниципальной работы;
- 7) перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 8) о проводимых выставках, мероприятиях;
- 9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждений.

54. На вывеске у входа в учреждения должна размещаться следующая информация:

- 1) наименование учреждений;
- 2) режим работы учреждений;
- 3) информация об изменениях в режиме работы.

55. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях, иная

информация.

56. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители)) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждении;
- 2) об услугах учреждений;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждений;
- 5) о проводимых мероприятиях.

57. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении;
- 2) об услугах учреждений;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждений;
- 5) о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждений в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

58. Информирование о порядке предоставления результата выполнения муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждений двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, выполняющими муниципальную работу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

59. Информацию о порядке предоставления результата выполнения муниципальной работы можно получить у дежурного консультанта при непосредственном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением результата выполнения муниципальной работы. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- 1) о порядке выполнения муниципальной работы;
- 2) об адресах официального сайта учреждения и Администрации города Нижний Тагил в сети «Интернет»; федеральной муниципальной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной муниципальной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»; сайтов областных государственных библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;
- 3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- 4) о процедуре оформления интернет-запроса для выполнения муниципальной работы;
- 5) о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия)

учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

60. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к качеству выполнения муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

61. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную работу.

62. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

63. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем результата выполнения муниципальной работы, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля, как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов муниципальной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены дополнительные виды контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы.

64. В целях улучшения качества выполнения муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результата выполнения муниципальной работы для изучения удовлетворенности качеством муниципальной работ.

65. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

66. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливаются правовым актом учреждения.

67. Внешний контроль осуществляется Управлением в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Управление осуществляет функции и полномочия учредителя.

68. Управление осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими

деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения муниципальными учреждениями муниципальной работы.

69. Управление в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

70. В зависимости от основания проведения контроля Управление проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение показателей качества выполнения муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей результата выполнения муниципальной работы, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

71. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы

72. Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата муниципальной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата выполнения муниципальной работы.

73. Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества выполнения муниципальной работы.

Раздел 5. Показатели качества выполнения муниципальной работы

7. Показателем качества выполнения муниципальной работы является:

- темп роста объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом (процентов), который рассчитывается по формуле:

$$\text{ОЭК (отч.)} / \text{ОЭК (предш.)} \times 100 - 100$$
, где:

ОЭК (отч.) - объем электронного каталога в отчетном году;

ОЭК (предш.) - объем электронного каталога в предшествующем отчетному году.