



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 абонементов;

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 внестационарного 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:

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

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

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