Российская Федерация
Иркутская область

Администрация города Усолье-Сибирское

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 06.11.2026 № 2548-па

Об утверждении стандартов качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Усолье-Сибирское

Руководствуясь постановлением администрации города Усолье-Сибирское от 22.06.2010 № 1125 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг», ст.ст. 28, 55 Устава муниципального образования «город Усолье-Сибирское», администрация города Усолье-Сибирское

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Стандарты качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Усолье-Сибирское (Приложения №№ 1-6 к настоящему Постановлению).
2. Отменить постановление администрации города Усолье-Сибирское от 19.02.2019 № 361 «Об утверждении стандартов качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Усолье-Сибирское».
3. Отменить постановление администрации города Усолье-Сибирское от 29.12.2022 № 3149-па «О внесении изменений в постановление администрации города Усолье-Сибирское от 19.02.2019 № 361 «Об утверждении стандартов качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Усолье-Сибирское».
4. Отменить постановление администрации города Усолье-Сибирское от 30.09.2024 № 2781-па «О внесении изменений в постановление администрации города Усолье-Сибирское от 19.02.2019 № 361 «Об утверждении стандартов качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Усолье-Сибирское» (с изменениями от 29.12.2022 № 3149-па)».
5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Официальное Усолье» и разместить на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры управления по социально-культурным вопросам администрации города Усолье-Сибирское Ю.В. Ожогину.

Мэр города **М.В. Торопкин**

Приложение № 3
к постановлению администрации
города Усолье-Сибирское
от «06» 11 2026 г. №2548-па

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Стандарт) - отдел культуры управления по социально-культурным вопросам администрации города Усолье-Сибирское.

1.2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - услуга), предоставляемую муниципальным бюджетным учреждением культуры «Усольская городская централизованная библиотечная система» (далее - Учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотека может быть самостоятельным учреждением или структурным подразделением учреждения, организации;

2) общедоступная библиотека - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

3) пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

4) библиотечный фонд - совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

5) организация библиотечного обслуживания - обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

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

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

4) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

6) Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

7) Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

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

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

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

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

12) иные документы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

2) условия размещения и режим работы;

3) наличие технического оснащения;

4) укомплектованность специалистами и уровень их квалификации;

5) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;

6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически оказываемой услуги требованиям настоящего Стандарта.

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

Содержание услуги:

1) обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;

2) организация культурно-массовой, образовательной, просветительной деятельности;

3) формирование, учет, обеспечение безопасности и сохранности библиотечных фондов.

Услуга оказывается как в стационарных условиях, так и вне стационара.

Услуга оказывается бесплатно.

Получатели услуги: физические лица, юридические лица.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

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

2) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

3) ГОСТ 7.32-2017. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие Приказом Росстандарта от 24.10.2017 № 1494-ст.);

4) ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 25.11.2003 № 332-ст.);

5) 5) ГОСТ Р 7.0.60-2020. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения (введен в действие приказом Росстандарта от 18.09.2020 № 655-ст);

6) Приказ Федерального архивного агентства от 02.03.2020 г. № 24 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивов, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

7) Закон Иркутской области от 18.07.2008 № 46-ОЗ «О библиотечном деле в Иркутской области»;

8) Устав Учреждения.

В соответствии с действующим законодательством, Учреждению при оказании услуги не требуется наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

1) Устав Учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, положения;

3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;

4) приказы руководителя Учреждения.

2.2.2. Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения, и должен включать в себя следующие основные сведения:

1) наименование и местоположение, юридический статус Учреждения;

2) правоспособность Учреждения;

3) цели и предмет деятельности Учреждения;

4) права и обязанности Учреждения, его ответственность;

5) управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации Учреждения.

Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) ее оказания и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка;

2) трудовые, коллективные договоры;

3) распоряжения и постановления администрации города Усолье-Сибирское.

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

1) должностные инструкции;

2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);

3) инструкции по охране труда в Учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в Учреждении;

5) иные инструкции.

Основными Положениями в Учреждении являются:

1) положение об оказании платных услуг;

2) положение об оплате труда;

3) положение по аттестации работников;

4) иные положения Учреждения.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании Услуги, входят:

1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

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

2.2.5. Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы.

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения, обеспеченных средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта.

2.3.2. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечивать условия доступности для инвалидов культурных ценностей и благ в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов: возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено Учреждение, входа в Учреждение и выхода из него, сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного

передвижения, и оказание им помощи, надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в Учреждение и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности; дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, оказание работниками Учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Учреждение, оказывающее услугу, обязано осуществить инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них оказываемой услуги. В случаях, если Учреждение невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник Учреждения до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории города, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.3.3. Режим работы Учреждения, оказывающего услугу, определяется локальными актами Учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка), должен быть удобным для населения города. Основной режим работы библиотек - с 10-00 до 18-00 часов. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы Учреждения является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

2.3.4. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

а) читальные залы;

б) книгохранилища;

2) дополнительные помещения:

а) гардероб;

б) помещения для каталогов;

в) иные помещения.

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

Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны определяться в соответствии со следующими нормами:

1) площади для размещения абонемента:

а) с открытым доступом к фонду и кафедрам выдачи - не менее 70 кв. м (при соответствующей вместимости полок);

б) с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв. м на 1000 томов;

2) с ограниченным доступом к фонду - 7 кв. м на 1000 томов;

3) площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - из расчета 10 кв. м на 1000 томов;

4) число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2,5 кв. м на 1 место (или 1,5 кв. м на 1000 жителей);

5) число посадочных мест для просмотра периодики - из расчета 3 кв. м на 1 место (или 1 место на каждые 2000 - 3000 жителей);

6) для проведения культурно-массовых мероприятий должно быть отдельное помещение площадью не менее 25 кв. м;

7) площадь для размещения автоматизированных рабочих мест не менее 6 кв. м на одного пользователя;

8) количество служебных помещений зависит от числа штатных работников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

2.4. Техническое оснащение Учреждения.

2.4.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказываемой услуги соответствующих видов:

- компьютерная и копировально-множительная техника (не менее 2 компьютеров, 1 ксерокса, 1 принтера, комплект видео- и аудиоаппаратуры, Интернет и др. на 1 библиотеку);
- проекторы, экраны, телевизоры;
- пылесосы;
- стеллажи для хранения книг;
- ящики каталожные;
- столы, стулья;
- выставочные стеллажи, шкафы;
- кафедры выдачи документов;
- другое библиотечное оборудование.

2.4.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

2.5. Укомплектованность кадрами и их квалификация.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием:

- основной персонал (библиотекари, библиографы, методисты, программисты, и др.);
- административно-управленческий персонал;
- вспомогательный персонал.

2.5.2. Нормативная потребность в штатных работниках, определяемая исходя из необходимости обеспечения основных библиотечных процессов, в том числе:

- комплектование и обработка документов - из расчета - 1 человек на 1000 томов;
- организация фонда - из расчета - 1 человек на 100 тыс. томов;
- обслуживание пользователей - из расчета 3 человека на 1000 жителей.

2.5.3. Библиотечные специалисты должны иметь высшее профессиональное (библиотечное, педагогическое) образование, среднее профессиональное (библиотечное, педагогическое) образование или стаж работы по специальности не менее 3 лет. Уровень профессиональной компетентности библиотечных

специалистов должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей.

Работники Учреждения должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права, которые утверждаются руководителем Учреждения.

Специалисты Учреждения один раз в пять лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм. На основании Положения о проведении аттестации работники Учреждения проходят аттестацию, по результатам которой устанавливается квалификационная категория.

2.5.4. Работники Учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности, руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности, доброжелательности.

2.6. Требования к технологии оказания услуги.

2.6.1. В соответствии с содержанием муниципальной услуги, услуга включает в себя:

1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, в состав которого входит:

а) книжный фонд;

б) фонд периодики;

в) медиафонд (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях, виниловых дисках);

2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе Учреждения.

2.6.2. Все получатели услуги имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют получатели услуги, нарушившие Правила пользования Учреждения, утверждаемые руководителем Учреждения.

В библиотеках получатели услуги имеют право:

1) стать пользователями библиотек по предъявлении документов, удостоверяющих их личность (паспорта), а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

2) бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

3) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

4) получать во временное пользование любой документ из библиотечного фонда абонементов, бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечного фонда читальных залов;

5) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками города, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

6) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными услугами Учреждения;

7) осуществлять иные права, предусмотренные уставом Учреждения.

Результатом оказания услуги служит содействие в получении полного объема необходимой информации.

2.6.3. Время оказания услуги каждому потребителю не регламентируется.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда на абонементе производится на срок 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

2.6.4. Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

2.6.5. Библиотечно-информационное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских и юношеских библиотеках, библиотеках семейного чтения. Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

2.6.6. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечного фонда, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Объем библиотечного фонда должен формироваться исходя из средней книгообеспеченности 1 жителя - 5 - 7 томов. Библиотечный фонд центральной городской библиотеки увеличивается дополнительно из расчета 0,5 - 2 экземпляра названий.

Ежегодно фонд муниципальных библиотек должен обновляться на 2% от общего количества библиотечного фонда. Число приобретаемых книг и других документов на 1000 жителей 250 экземпляров ежегодно, в том числе 20 видео- и звукозаписей.

Полностью библиотечный фонд должен обновляться в течение 10 лет.

Литература для жителей в возрасте до 15 лет должна составлять не менее 30% от общего библиотечного фонда.

Ежегодно должна осуществляться подписка на периодические издания из расчета 10 - 12 названий на 1000 жителей, в центральной библиотеке - не менее 150 названий.

Свободный доступ получателей услуги к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

2.6.7. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности, для проведения мероприятий, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой.

2.6.8. Получатели услуги обязаны соблюдать Правила пользования Учреждения, в целях сохранности библиотечного фонда.

Получатели услуги, нарушившие Правила пользования Учреждения и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном Правилами пользования Учреждения, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.7.1. Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, в том числе о планируемых культурно-массовых мероприятиях, в сети Интернет, на официальном сайте Учреждения и на Госпабликах;

3) информационных стендов (уголков получателей услуги).

2.7.4. В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в месяц, путем размещения ее на официальном сайте Учреждения специалистом Учреждения, ответственным за обновление информации в сети «Интернет».

2.8. Контроль за деятельностью Учреждения, обеспечивающего оказание Услуги.

2.8.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, заведующими филиалами, отделами. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе Учреждения);

б) комплексный (проверка деятельности отдельных специалистов, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются и рассматриваются на комиссии по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий по каждому работнику (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги). Состав комиссии и порядок ее работы утверждаются локальным актом Учреждения.

На совещаниях руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимых руководителем отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующим сферу культуры, руководитель Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель в лице отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, курирующего сферу культуры, посредством:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта от получателей услуг подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в порядке и сроки, установленные статьей 11.2 Федерального закона Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения, его заместители, заведующие структурными подразделениями несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

2.9.3. Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников Учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги и контроль качества;

3) организовать информационное обеспечение процесса библиотечно-информационного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги и Стандарта качества.

2.10. Критерии оценки качества услуги.

2.10.1. Критериями оценки качества библиотечно-информационного обслуживания являются:

1) полнота оказания услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее оказания;

2) результативность оказания услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное оказание услуги характеризуют:

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

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;

3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги библиотечно-информационным обслуживанием;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в области библиотечно-информационного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед. изм.	Значение в баллах
	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом	4,5-5%	100
		4-4,4%	60
		2-3,9%	30
		менее 2%	0

100 баллов - качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;

60 баллов - качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;

30 баллов - муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;

0 баллов - качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

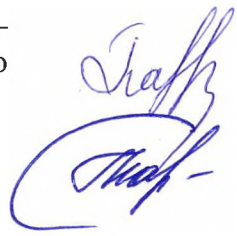
Мэр города **М.В. Торопкин**

Подготовил
Ожогина Ю.В.

Согласовано

Первый заместитель мэра города – начальник управления по социально-культурным вопросам Л.Н. Панькова

Начальник юридического отдела М.Ш. Суханова



В дело 01-04
06.11.26