



**УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ,  
СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЕГОРЬЕВСК  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

от «16» июля 2021 г.

№ 111\_\_

г. Егорьевск

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальным учреждением сферы культуры городского округа Егорьевск - МУК «Центральная библиотека городского округа Егорьевск»

В целях организации деятельности и качества оказания услуг/работ, оказываемых муниципальными автономными и бюджетными учреждениями сферы культуры городского округа Егорьевск, подведомственных Управлению культуры, спорта и молодежной политики администрации городского округа Егорьевск и создания системы контроля за результатами деятельности учреждений, руководствуясь Положением об Управлении культуры, спорта и молодежной политики администрации городского округа Егорьевск, утвержденным решением Совета депутатов городского округа Егорьевск от 17.02.2016 г. № 454/44,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Стандарты качества муниципальных услуг (работы), оказываемых муниципальным учреждением сферы культуры городского округа Егорьевск - МУК «Центральная библиотека городского округа Егорьевск»:
  - 1.1. «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (стационар, внестационар)». Приложение: № 1 на 9 листах в 1 экз.
  - 1.2. «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов». Приложение: № 2 на 9 листах в 1 экз.
2. Установить, что утверждённые Стандарты качества, применяются к правоотношениям, связанным с формированием муниципального задания на 2022 год и плановый период 2023 и 2024 годов на предоставление муниципальных услуг, работ, оказываемых МУК «Центральная библиотека городского округа Егорьевск».

3. Опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Управления культуры, спорта и молодежной политики администрации городского округа Егорьевск в сети Интернет.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления культуры,  
спорта и молодежной политики  
администрации городского округа Егорьевск



Н.В. Цыро

Приложение № 1  
к приказу Управления культуры, спорта  
и молодежной политики администрации  
городского округа Егорьевск  
от «16» июля 2021 № 111

УТВЕРЖДАЮ  
Начальник Управления культуры, спорта  
и молодежной политики администрации  
городского округа Егорьевск



Н.В. Цыро

**Стандарт качества муниципальной услуги (работы)  
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание  
пользователей библиотеки (стационар и внестационар)»**

**1. Общие положения**

1.1. Разработчиком Стандарта является Управления культуры, спорта и молодежной политики администрации городского округа Егорьевск (далее - Управление культуры, спорта и молодежной политики).

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотек, городского округа Егорьевск и устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги (работы) в целом.

1.3. Муниципальное учреждение - МУК «Центральная библиотека городского округа Егорьевск», в отношении которого применяются стандарт качества муниципальной услуги (работы) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», определено приложением к Настоящему Стандарту.

1.3. Термины и определения, применяемые в Настоящем Стандарте:

- стандарт качества муниципальной услуги (работы) - документ, которым устанавливаются требования к качеству предоставления муниципальной услуги (работы), включающие характеристики методов и процессов ее оказания, содержания и результата оказания соответствующей муниципальной услуги (работы), предоставляемой муниципальным учреждением.

- муниципальная услуга (работа)- услуга (работа) в области культуры, оказываемая физическим и юридическим лицам (далее - потребители муниципальной услуги (работы)) учреждением за счет средств бюджета городского округа Егорьевск;

- потребители муниципальных услуг (работ) - граждане и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги (работы) (выполнение работы), предоставляемой муниципальным учреждением городского округа Егорьевск Московской области - МУК «Центральная библиотека городского округа Егорьевск» (далее - Учреждение) за счет средств бюджета городского округа Егорьевск;

- библиотечное обслуживание населения – бесплатная услуга для всех возрастов пользователей нацеленная на просвещение населения, способствующая интеллектуальному и творческому развитию, сохранности культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной

информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, к овладению полезными навыками в области здорового образа жизни.

1.5. Услуга (работа) по организации деятельности библиотек - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги (работы), а также собственной деятельности библиотекарей по удовлетворению потребностей потребителей в получении информационных услуг, чтении, творческом развитии, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга. (работы) библиотеки.

## **2. Описание муниципальной услуги (работы), по которой формируется муниципальное задание.**

2.1. Муниципальная услуга (работа) оказывается Учреждением в соответствии с предметом и целями деятельности, определёнными законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления городского округа Егорьевск и Уставом.

2.2 Целями оказания услуги (работы) является организация досуга и приобщения жителей к чтению, культурному развитию и самообразованию.

2.3 Результатом оказания муниципальной услуги (работы) является создание и организация библиотечного обслуживания населения стационарного и внестационарного, сохранности фонда как комплексной задачи охраны культурного наследия.

2.4 Документы, необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации и (или) Московской области, городского округа Егорьевск, для предоставления муниципальной услуги (работы).

2.4.1. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуги (работы).

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений";
- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
- Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности";
- Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03;

- Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";
- ГОСТ Р 50646-94. Услуги (работы) населению. Термины и определения;
- ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- Устав муниципального учреждения культуры;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и городского округа Егорьевск.

#### 2.4.2. Потенциальные потребители муниципальной услуги (работы).

Потребителями муниципальной услуги (работы) являются физические лица, имеющие намерение получить качественный и эффективный доступ к информации и услугам, способствующим образовательной, профессиональной деятельности, расширению кругозора и развитию творческого потенциала личности с предоставлением доступа к широкому диапазону документов в разных форматах (книги, периодические издания, аудио-видео документы, электронные издания, базы данных, в том числе базы данных Интернет).

### 3. Порядок предоставления муниципальной услуги (работы).

3.1. Муниципальная услуга (работа) оказывается на территории городского округа Егорьевск всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

3.2. Муниципальная услуга (работа) осуществляется на бесплатной основе, а также может предоставляться и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным директором учреждения.

3.3. Для приобретения возможности обслуживаться в библиотеках городского округа Егорьевск необходимо получить читательский формуляр (билет) в филиале МУК «Центральная библиотека городского округа Егорьевск» и поучать услугу согласно Правилам пользования библиотеками МУК «Центральная библиотека городского округа Егорьевск»

Запись в библиотеку несовершеннолетних граждан осуществляется с паспортом одного из родителей (или законный представитель), читательский билет выдается самому несовершеннолетнему.

3.4. Контактная информация об учреждении должна размещаться на официальном интернет-сайте.

3.5. Для оформления читательского билета необходимо указать:

- Ф.И.О, дату и год рождения читателя;
- место жительства;
- контактный телефон и/или контактный e-mail;
- СОШ, класс
- место работы
- дату написания заявления;
- подпись заявителя.

3.6. Читатели, пришедшие в библиотеку за услугой, не должны находиться в стадии опьянения, от одежды не должен исходить резкий неприятный запах, и не иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей.

3.7. Учреждение, оказывающее услугу, может отказать заявителю в выдаче читательского билета в следующих случаях:

- в заявлении не указан хотя бы один из пунктов обязательных к заполнению;
- нахождение потребителя работы в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- несоблюдение потребителем услуги (работы) условий договора/контракта, заключенного с учреждением.

3.8. Пользователь, не имеющий читательского билета, имеет право на получение услуги в читальном зале, либо пользуясь Залоговым Абонементом.

3.9. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги (работы), а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (работы), отражаются в нормативных документах исполнителя.

#### **4. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги (работы).**

4.1. Периодичность оказания муниципальной услуги (работы) в течение текущего года согласно режиму работы учреждения.

#### **5. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги (работы).**

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

5.2. 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.

5.3. Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, Нормами).

5.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги (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.

5.5. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата оказания услуги (работы):

- абонемент;
- читальный зал;
- туалетные комнаты, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания муниципальной услуги (работы) в полном объеме и надлежащего качества.

5.6. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, техникой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания услуги (работы).

5.7. Для качественного оказания муниципальной услуги (работы) учреждение должно быть оснащено: библиотечной мебелью, компьютерной, экранами и мультимедийным оборудованием видеопроекционным оборудованием сцены, средствами копирования документов, средствами телефонной, электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

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

## **6. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы).**

6.1. Информирование о оказываемой услуге осуществляется учреждением:

- в помещениях учреждения (расписание работы, информационные стенды, афиши мероприятий и т. д.);
- с использованием средств телефонной и электронной связи;
- с использованием информационных средств (афиши, плакаты, проспекты, стенды, щиты и т. д.);
- на сайтах в сети Интернет и др.

6.2. Дополнительно информирование по организации деятельности клубных формирований может осуществляться с применением средств внешней рекламы, СМИ.

6.3. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (место нахождения), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона - автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

6.4. В учреждении на видном месте должна быть следующая информация:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим работы учреждения;
- сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций.

## **7. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги (работы).**

7.1. Мнения потребителей об уровне качества и доступности муниципальной услуги (работы) определяется:

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

7.2. Мнения потребителей услуги (работы) изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги (работы).

## **8. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги (работы), и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги (работы).**

8.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания муниципальной услуги (работы) в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности оказываемых услуг.

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

8.3. 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 и искусства.

8.4. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности.

8.5. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

8.6. Учреждение обеспечивает работникам соответствующие условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

8.7. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

8.8. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям услуг гуманность и доброжелательность.

## **9. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной работы, на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги (работы).**

9.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных учреждений культуры, оказывающих муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц муниципальных учреждений культуры, оказывающих муниципальную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) директору Учреждения, в Управление культуры, спорта и молодежной политики администрации городского округа Егорьевск с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

9.3. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

9.4. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,



уведомление о переадресации обращения и излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

9.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

9.6. Заявитель вправе обжаловать решение должностного лица в судебном порядке, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **10. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы).**

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

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

10.3. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения контрольных мероприятий деятельности учреждения, оказывающего услугу.

Учреждение, оказывающее 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, 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 оказания муниципальной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, оказывающими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги (работы), 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 сферы культуры городского округа Егорьевск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги (работы), принятые ими решения.

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

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

10.6. Внутренний контроль осуществляется директором учреждения, его заместителями и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

10.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается Приказом директора учреждения.

10.8. 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 оказания муниципальной услуги (работы) и предложения по устранению выявленных нарушений.

10.9. Управление культуры, спорта и молодежной политики осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги (работы) путем:

- проведения мониторинга основных показателей качества муниципальной услуги (работы) за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан, а также проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

10.10. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, оказывающими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги (работы), а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, спорта и молодежной политики.

10.11. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается Приказом Начальника Управления культуры, спорта и молодежной политики.

10.12. 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 оказания муниципальной услуги (работы) и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

10.13. Качество предоставления муниципальной услуги (работы) оценивается критериями оценки качества оказания муниципальной услуги (работы):

- полнота предоставления муниципальной услуги (работы) в соответствии с установленными требованиями;
- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги (работы), оцениваемая различными методами (в том числе, путем проведения опросов).

10.14. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги (работы) в муниципальном задании являются:

- Количество посещений библиотек;
- Количество внестационарных посещений;
- Количество единиц фонда.

Приложение  
к стандарту качества муниципальной  
услуги (работы) «Библиотечное,  
библиографическое и  
информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»

**Перечень муниципальных учреждений  
сферы культуры городского округа Егорьевск,  
в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги  
(работы) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»**

№ п/п	Наименование и тип муниципального учреждения, в том числе его структурные подразделения (филиалы, отделы, сектора)	Юридический адрес
1.	Муниципальное учреждение культуры «Центральная библиотека городского округа Егорьевск»	140304, Московская область, г. Егорьевск, 3 микрорайон, д.4

Приложение № 2  
к приказу Управления культуры, спорта  
и молодежной политики администрации  
городского округа Егорьевск  
от «16» июля 2021 № 111

УТВЕРЖДАЮ  
Начальник Управления культуры, спорта  
и молодежной политики администрации  
городского округа Егорьевск



Н.В. Цыро

**Стандарт качества муниципальной услуги (работы)  
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и  
безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Разработчиком Стандарта является Управления культуры, спорта и молодежной политики администрации городского округа Егорьевск (далее - Управление культуры, спорта и молодежной политики).
- 1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов городского округа Егорьевск и устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги (работы) в целом.
- 1.3. Муниципальное учреждение - МУК «Центральная библиотека городского округа Егорьевск», в отношении которого применяется стандарт качества муниципальной услуги (работы) «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов», определено приложением к Настоящему Стандарту.
- 1.4. Термины и определения, применяемые в Настоящем Стандарте:
- стандарт качества муниципальной услуги (работы) - документ, которым устанавливаются требования к качеству предоставления муниципальной услуги (работы), включающие характеристики методов и процессов ее оказания, содержания и результата оказания соответствующей муниципальной услуги (работы), предоставляемой муниципальным учреждением.
  - муниципальная услуга (работа)- услуга (работа) в области культуры, оказываемая физическим и юридическим лицам (далее - потребители муниципальной услуги (работы)) учреждением за счет средств бюджета городского округа Егорьевск;
  - потребители муниципальных услуг (работ) - граждане и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги (работы) (выполнение работы), предоставляемой муниципальным учреждением городского округа Егорьевск Московской области - МУК «Центральная библиотека городского округа Егорьевск» (далее - Учреждение) за счет средств бюджета городского округа Егорьевск;
  - формирование, учет, сохранность фондов – бесплатная услуга для всех возрастов пользователей нацеленная на просвещение населения, способствующая интеллектуальному и творческому развитию, сохранности культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной

информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, к овладению полезными навыками в области здорового образа жизни.

1.5. Услуга (работа) по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов городского округа Егорьевск - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги (работы), а также собственной деятельности библиотекарей по удовлетворению потребностей потребителей в получении информационных услуг, чтении, творческом развитии, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга. (работы) библиотеки.

## **2. Описание муниципальной услуги (работы), по которой формируется муниципальное задание.**

2.1. Муниципальная услуга (работа) оказывается Учреждением в соответствии с предметом и целями деятельности, определёнными законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления городского округа Егорьевск и Уставом.

2.2. Целями оказания услуги (работы) является организация досуга и приобщения жителей к чтению, культурному развитию и самообразованию.

2.3. Результатом оказания муниципальной услуги (работы) является создание и сохранности фонда как комплексной задачи охраны культурного наследия и просветительской деятельности библиотек.

2.4. Документы, необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации и (или) Московской области, городского округа Егорьевск, для предоставления муниципальной услуги (работы).

2.4.1. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуги (работы).

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Федеральный закон от 08.05.2010 N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений";
- Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
- Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности";
- Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03;
- Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";
- ГОСТ Р 50646-94. Услуги (работы) населению. Термины и определения;
- ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- Устав муниципального учреждения культуры;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и городского округа Егорьевск.

#### 2.4.2. Потенциальные потребители муниципальной услуги (работы).

Потребителями муниципальной услуги (работы) являются физические лица, имеющие намерение получить качественный и эффективный доступ к информации и услугам, способствующим образовательной, профессиональной деятельности, расширению кругозора и развитию творческого потенциала личности с предоставлением доступа к широкому диапазону документов в разных форматах (книги, периодические издания, аудио-видео документы, электронные издания, базы данных, в том числе базы данных Интернет).

### 3. Порядок предоставления муниципальной услуги (работы).

3.1. Муниципальная услуга (работа) оказывается на территории городского округа Егорьевск всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

3.2. Муниципальная услуга (работа) осуществляется на бесплатной основе, а также может предоставляться и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным директором учреждения.

3.3. Формированием фондов библиотек, сохранностью документов, оцифровкой фондов и выявлению непригодных для использования читателями документов, занимаются библиотекари отделов обслуживания, филиалов и сотрудники отдела комплектования и обработки литературы.

3.4. Формированием и учетом фондов занимается отдел комплектования и обработки литературы. В обязанности сотрудников входит комплектование документов по потребностям читателей, выявленных библиотекарями филиалов и отделов обслуживания населения, согласно читательским интересам и комплектованию необходимых для фондов документов, издаваемых на территории РФ.

3.5. Отдел комплектования и обработки литературы занимается подписной кампанией для оформления подписных изданий для всех филиалов МУК «Центральная библиотека городского округа Егорьевск» 2 раз в год, согласно перечню, составленному библиотекарями, учитывающими насыщение библиотек необходимыми подписными изданиями и основываясь на предпочтениях пользователей.

3.6. Формирование фондов организуется отделом комплектования согласно графику выездов в библиотечный коллектор в течение года.

3.7. Документы, поступившие в отдел комплектования, проходят проверку на наличие экземплярности, записываются в инвентарные книги учета, шифруются, описываются и технически обрабатываются (присваивается инвентарный номер,

вносится шифр на каждый экземпляр, приклеивается кармашек и листок возврата), карточки с описанием, расставляются в генеральный каталог

3.8. Документы развозятся по филиалам, где библиотекари вносят документы в свои инвентарные книги, карточки расставляются в каталоги в систематический и алфавитный каталог для унификации каждого документа.

3.9. Каждый документ, вышедший из обращения по причине ветхости, устаревшего содержания, порчи обязан быть изъят из фонда, в следствии чего составляется акт комиссией, назначенной директором, после чего документы списываются после проверки во всех учетных формах как филиалов, так и отдела комплектования.

3.10. Документы, утерянные читателями, подлежат замене, равноценной потерявшему экземпляру. Отбором книг для замены занимаются библиотекари и отдел комплектования и обработки литературы, составляется акт замены, утвержденный комиссией и директором.

3.11. Сохранностью каждый документа, находящегося в библиотеках городского округа Егорьевск отвечают материально ответственные лица (библиотекари филиалов, заведующие филиалов и Центральной библиотеки). 1 раз в 5 лет для филиалов и 1 раз в 7 лет для центральной библиотеки проводится проверка фондов, согласно графику, составленному заведующей отделом комплектования. При принятии фонда новым сотрудником, проводится внеплановая проверка фонда.

3.12. Оцифровкой документов (краеведческих) занимается методико-библиографический отдел.

#### **4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги (работы).**

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

4.2. Здание (помещения) 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.

4.3. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

4.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги (работы) мебелью и мягким инвентарем для сотрудников.

4.5. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, техникой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания услуги (работы).

4.6. Для качественного оказания муниципальной услуги (работы) учреждение должно быть оснащено: библиотечной мебелью, компьютерной, средствами копирования документов, средствами телефонной, электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

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

## **5. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги (работы).**

5.1. Периодичность оказания муниципальной услуги (работы) в течение текущего года согласно режиму работы учреждения.

## **6. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы).**

6.1. Информирование о оказываемой услуге осуществляется учреждением:

- в помещениях учреждения (расписание работы, информационные стенды, афиши мероприятий и т. д.);
- с использованием средств телефонной и электронной связи;
- с использованием информационных средств (афиши, плакаты, проспекты, стенды, щиты и т. д.);
- на сайтах в сети Интернет и др.

6.2. Дополнительно информирование по организации деятельности клубных формирований может осуществляться с применением средств внешней рекламы, СМИ.

6.3. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (место нахождения), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона - автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

6.4. В учреждении на видном месте должна быть следующая информация:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим работы учреждения;
- сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций.

## **7. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги (работы).**

7.1. Мнения потребителей об уровне качества и доступности муниципальной услуги (работы) определяется:

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

7.2. Мнения потребителей услуги (работы) изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги (работы).



## **8. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги (работы), и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги (работы).**

- 8.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания муниципальной услуги (работы) в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности оказываемых услуг.
- 8.2. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.
- 8.3. 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 и искусства.
- 8.4. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности.
- 8.5. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.
- 8.6. Учреждение обеспечивает работникам соответствующие условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).
- 8.7. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.
- 8.8. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям услуг гуманность и доброжелательность.

## **9. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной работы, на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги (работы).**

- 9.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных учреждений культуры, оказывающих муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.2. При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц муниципальных учреждений культуры, оказывающих муниципальную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) директору Учреждения, в Управление культуры, спорта и молодежной политики администрации городского округа Егорьевск с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.
- 9.3. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.
- 9.4. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

уведомление о переадресации обращения и излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

9.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

9.6. Заявитель вправе обжаловать решение должностного лица в судебном порядке, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **10. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы).**

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

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

10.3. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения контрольных мероприятий деятельности учреждения, оказывающего услугу.

Учреждение, оказывающее 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, 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 оказания муниципальной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, оказывающими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги (работы), 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 сферы культуры городского округа Егорьевск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги (работы), принятые ими решения.

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

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

10.6. Внутренний контроль осуществляется директором учреждения, его заместителями и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

10.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается Приказом директора учреждения.

10.8. 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 оказания муниципальной услуги (работы) и предложения по устранению выявленных нарушений.

10.9. Управление культуры, спорта и молодежной политики осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги (работы) путем:

- проведения мониторинга основных показателей качества муниципальной услуги (работы) за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан, а также проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

10.10. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, оказывающими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги (работы), а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, спорта и молодежной политики.

10.11. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается Приказом Начальника Управления культуры, спорта и молодежной политики.

10.12. 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 оказания муниципальной услуги (работы) и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

10.13. Качество предоставления муниципальной услуги (работы) оценивается критериями оценки качества оказания муниципальной услуги (работы):

- полнота предоставления муниципальной услуги (работы) в соответствии с установленными требованиями;

- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги (работы), оцениваемая различными методами (в том числе, путем проведения опросов).

10.14. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги (работы) в муниципальном задании являются:

- Количество посещений библиотек;

- Количество внестационарных посещений;

- Количество единиц фонда.

Приложение  
к стандарту качества  
муниципальной услуги (работы)  
«Формирование, учет, изучение,  
обеспечение физического сохранения  
и безопасности фондов библиотек,  
включая оцифровку фондов»

**Перечень муниципальных учреждений  
сферы культуры городского округа Егорьевск,  
в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги  
(работы) «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения  
и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»**

№ п/п	Наименование и тип муниципального учреждения, в том числе его структурные подразделения (филиалы, отделы, сектора)	Юридический адрес
1.	Муниципальное учреждение культуры «Центральная библиотека городского округа Егорьевск»	140304, Московская область, г. Егорьевск, 3 микрорайон, д.4