

**Стандарт качества
оказания муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(в стационарных условиях)**

1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги – Управление культуры и международных связей администрация ЗАТО г. Североморск (далее – УКиМС).

2. Наименование муниципальной услуги:

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки в стационарных условиях (далее – муниципальная услуга).

3. Цель муниципальной услуги:

Обеспечение свободного доступа граждан к информации и создание условий для приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры, а также для культурной, научной и образовательной деятельности.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания муниципальной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание муниципальной услуги:

-муниципальная услуга оказывается безвозмездно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

библиографическая информация – информация о документах, необходимая для их идентификации и использования;

библиографическое обслуживание – обеспечение пользователей библиотеки библиографической информацией;

библиотека – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам, а также оказывающая другие библиотечно-информационные услуги;

библиотечно-информационная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность

пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, консультации и т.д.);

библиотечное мероприятие – вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении;

библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей её пользователей путем предоставления библиотечно-информационных услуг;

библиотечный абонемент – форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу документов для использования вне библиотеки (на определенных условиях);

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;

веб-сайт – узел сети Интернет, объединяющий Интернет-ресурсы схожей тематики;

документ – зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;

информационная продукция – документы, информационные массивы, базы данных и информационные услуги, являющиеся результатом функционирования информационных систем;

информационно-просветительское мероприятие – массовое мероприятие, направленное на удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия);

информационное обслуживание – обеспечение пользователей библиотеки необходимой информацией путем предоставления библиотечно-информационных услуг;

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; пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки – физическое лицо (индивидуальный пользователь)

или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами;

справочно-библиографическое обслуживание – обслуживание в соответствии с запросами пользователей библиотеки, связанное с предоставлением справок и другой библиографической информации;

читательский билет – документ, удостоверяющий право пользования услугой библиотеки, выдавшей указанный документ;

электронный документ – документ в цифровой форме, для использования которого необходимы средства вычислительной техники или иные специализированные устройства для воспроизведения текста, звука, изображения.

6. Правовые основы оказания муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

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

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

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

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

Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;

Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;

Закон Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;

Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на

2017-2030 годы»;

Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 23.01.2016 № 32 «Об утверждении перечня форматов, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), перечня библиотек, предоставляющих слепым и слабовидящим доступ через информационно-телекоммуникационные сети к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефноточечным шрифтом и другими специальными способами), а также Правил предоставления библиотеками доступа слепым и слабовидящим к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), через информационно-телекоммуникационные сети»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 № Р-965 «Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 31.03.2015 № 526 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

Приказ Росстата от 07.12.2016 № 764 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры»;

Устав муниципального образования ЗАТО г. Североморск, утвержден Решением Совета депутатов ЗАТО г. Североморск от 13.12.2011 № 218 (с дополнениями и изменениями);

Устав МБУК Североморская ЦБС;

ГОСТ Р 7.0.96-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2003-ст);

ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (утв. приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст);

ГОСТ Р 7.0.94-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения (утв. приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст);

ГОСТ Р 7.0.20-2014 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 7.08-83-2013 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды. Основные сведения (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 52872-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу.

Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1789-ст);

ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу.

Услуги населению. Термины и определения (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 52875-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 № 553-ст);

ГОСТ Р 52874-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Рабочее место для инвалидов по зрению специальное. Порядок разработки и сопровождения (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 № 552-ст);

ГОСТ Р 52874-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Рабочее место для инвалидов по зрению специальное. Порядок разработки и сопровождения (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 № 552-ст);

ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 07.10.1999 № 334-ст).

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги:

- физические лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии);
- юридические лица (независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности).

8. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги (приложение 1 к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам оказания муниципальной услуги:

9.1. Перечень документов необходимых для получения муниципальной услуги:

9.1.1. Для физических лиц при первичном обращении за муниципальной услугой в помещениях библиотек Муниципального бюджетного учреждения культуры Североморская централизованная библиотечная система (далее – библиотеки):

- документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного гражданина или документ его заменяющий);
- для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – свидетельство о рождении и поручительство их родителей или иных законных представителей;
- для инвалидов – документ, подтверждающий необходимость пользования экземплярами произведений, созданных в специальных форматах (членский билет Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых» или иной документ, подтверждающий инвалидность).

9.1.2. Для юридических лиц – договор об оказании муниципальных услуг.

9.2. Порядок оказания муниципальной услуги:

9.2.1. Муниципальная услуга оказывается библиотеками МБУК Североморская ЦБС.

9.2.2. Порядок доступа пользователей к библиотечным фондам, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотеками МБУК Североморская ЦБС устанавливаются в соответствии с Уставом МБУК Североморская ЦБС, законодательством Российской Федерации о государственной и иной охраняемой законом тайне, законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное оказание муниципальной услуги.

Порядок предоставления пользователям экземпляров документов в электронной форме, в которых выражены охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

9.2.3. В муниципальных библиотеках пользователи имеют право на обслуживание и получение документов на русском языке как государственном языке Российской Федерации.

9.2.4. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

1. регистрация пользователя, выдача читательского билета или договора об оказании услуг МБУК Североморская ЦБС (для физических лиц) либо заключение договора об оказании услуг (для юридических лиц);

2. библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание в помещении библиотеки:

- предоставление во временное пользование документов из библиотечных фондов;

- предоставление во временное пользование технических средств реабилитации, адаптивных вспомогательных устройств, специализированного оборудования для работы с различными носителями информации (по мере обращения);

- предоставление электронных документов, хранящихся в библиотеке, в порядке и на условиях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации, правилами пользования библиотекой;
- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа и условиях его предоставления;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- справочно-библиографическое обслуживание;
- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации.

9.2.5. Порядок оказания муниципальной услуги регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, ЗАТО г. Североморск, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать безопасное и качественное выполнение муниципальной работы.

9.2.6. Услуга оказывается в следующих формах библиотечного обслуживания:

- абонемент, предусматривающего выдачу документа для использования вне библиотеки на определенных условиях;
- читального зала, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время;
- Сектора электронных ресурсов, предоставляющего доступ к электронным документам и базам данных в помещении библиотеки.

Под получением доступа подразумевается выдача документа на руки пользователю (бумажные носители) и предоставление оборудованного места для просмотра документа на нетрадиционных носителях информации.

9.2.7. Лица, не имеющие временной регистрации в ЗАТО г. Североморск обслуживаются только в читальном зале.

9.2.8. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки, осуществляющей обслуживание пользователей.

9.2.9. Срок пользования документом на абонементе составляет 30 дней для взрослых и 15 дней для детей, с возможностью продления не более 2 раз. Количество выдаваемых документов - не более пяти экземпляров одновременно. Пользователь обязан расписаться за каждый полученный экземпляр документа или иного материала в своем читательском формуляре. Пользователь обязан вернуть документ и иные материалы точно в назначенный срок. При возврате произведения печати и иных материалов в библиотеку расписка пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

9.2.10. Читальный зал предоставляет документы в пользование читателям в помещении библиотеки в ее рабочее время.

9.2.11. Библиотечное обслуживание пользователей детского возраста обеспечивается в специализированных детских и массовых библиотеках. Помещения и оборудование для детских библиотек должно соответствовать их возрастным особенностям.

9.2.12. Доступность к необходимым документам обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

9.2.13. Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками.

9.2.14. Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие учреждению ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

9.2.15. Результатом предоставления услуги является предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания.

Услуга считается оказанной:

- по запросу документов - в момент предоставления пользователю;
- по запросу информационно-библиографических справок - в момент получения справки.

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги:

9.3.1. Предоставление работы может быть приостановлено в случаях:

- отсутствие документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- отказ от прохождения процедуры регистрации пользователя, необходимой для получения муниципальной услуги в помещении библиотеки;
- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых оказание муниципальной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений государственных, муниципальных органов власти; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью Интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, предоставляющего услуги, и препятствующие исполнению обязательств по предоставлению муниципальной услуги);
- нарушение пользователем правил пользования библиотекой;
- обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения.
- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в / на которых осуществляется выполнение работы;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению или организациям, расположенным вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности выполнения работы и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и выполнение работы;
- возникновение других причин препятствующих выполнению муниципальной работы .

9.3.2. Перечень оснований для отказа:

- нахождение потребителя в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- в случаях, если от одежды получателя услуги исходит резкий неприятный запах, одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения, других получателей услуги;
- нарушения получателем общественного порядка;
- исключение работы из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными учреждениями, подведомственным УКиМС;
- несоответствие возрастной категории потребителя возрастному цензу, установленному на данное мероприятие;
- нарушение посетителем правил поведения в учреждении;
- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется выполнение работы;
- возникшей реальной угрозы нормальному функционированию учреждения или организациям, расположенным вблизи места проведения Мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей и нарушения общественного порядка;
- в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

9.3.2. В иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

9.4. Сроки приостановления оказания муниципальной услуги:

9.4.1. Решение о возобновлении оказания муниципальной услуги принимается руководством МБУК Североморская ЦБС, предоставляющей муниципальную услугу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление оказания муниципальной услуги (за исключением обстоятельств необратимого характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц в процессе оказания муниципальной услуги в случае несоответствия муниципальной услуги Стандарту:

9.5.Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе оказания муниципальной услуги в случае ее несоответствия стандарту качества:

9.5.1. Обжаловать решения, действие (бездействие) должностных лиц учреждения в процессе оказания муниципальной услуги стандарту может любое заинтересованное лицо. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта качества могут родители (законные представители).

9.5.2. Подача и рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее- Федеральный закон № 59-ФЗ от 02.05.2006.)

9.5.2.1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего стандарта качества (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта качества следующими способами:

- жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества руководителю учреждения, оказывающее муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение требований настоящего стандарта качества в УКиМС;
- обращение в суд;
- иными способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

9.5.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

9.5.4.Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

9.5.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

9.5.6.При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

9.5.7. Требования к письменному обращению:

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

9.5.8. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного

самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. Невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

9.5.9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению:

1. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

9.5.10. Рассмотрение обращения:

1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 9.5.11., подпунктах 1, 3, 4 настоящего Стандарта;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований установленных Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

9.5.11. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 4.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

9.5.12. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи.

1.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

9.5.13. Личный прием граждан:

9.5.13.1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах:

Личный прием граждан в УКиМС проводится руководителем и (или) уполномоченными на то лицами.

9.5.13.2. Информация о месте приема в УКиМС:

- адрес местонахождения: 184606, г. Североморск, Ломоносова, д.4;
- адрес официального сайта в сети «Интернет»: www.dcir.ru;
- адрес электронной почты: dcir@dcir.ru;
- справочные телефоны: (815-37) 5-07-86 (приемная); - факс: (815-37) 5-07-86;
- время работы: - понедельник - четверг с 8.30 до 13.00 и с 14.30 до 17.15; - пятница - с 8.30 до 13.00 и с 14.30 до 17.00; - выходные дни - суббота, воскресенье.

- График приёма граждан начальником УКиМС: по понедельникам с 15.00 до 17.00 (по предварительной записи, тел. (815-37) 5-07-86)).

Информация месте приема, а также об установленных для приема днях и часах в учреждениях, подведомственных УКиМС размещается на информационных стендах учреждений.

9.5.13.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.5.13.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.5.13.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

9.5.13.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.5.13.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.5.13.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9.5.14. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения оказывающего муниципальную услугу, должностных лиц, оказывающих муниципальную услугу.

9.5.14.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе оказания муниципальной услуги Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) учреждения, его должностных лиц и работников учреждения, подведомственных УКиМС, оказывающих муниципальную услугу (далее – жалоба).

9.5.14.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1. нарушение срока регистрации запроса;
2. нарушение срока оказания муниципальной услуги;
3. требование представления Заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г. Североморск для оказания муниципальной услуги;
4. отказ в приеме у Заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г. Североморск для оказания муниципальной услуги;
5. отказ оказания муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и правовыми актами ЗАТО г. Североморск;
6. требование внесения Заявителем при оказании муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г. Североморск;
7. отказ учреждения, оказывающее муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате оказания муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
8. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам оказания муниципальной услуги;

9. приостановление оказания муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г. Североморск;

9.5.14.3. Органы, учреждения и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

9.5.14.3.1. Прием жалоб осуществляется УКиМС, учреждениями, подведомственными УКиМС.

9.5.14.4. Жалоба рассматривается учреждением, оказавшим муниципальной услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) учреждения, его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя учреждения, жалоба подается в УКиМС, которая осуществляет функции и полномочия учредителя учреждения, и рассматривается учредителем учреждения.

9.5.14.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, подведомственного УКиМС, их должностных лиц может быть подана заявителем через учреждение, подведомственное УКиМС. При поступлении такой жалобы учреждение обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

9.5.14.6. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

1. в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте УКиМС;
2. на информационных стендах в местах оказания муниципальной услуги;
3. посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) УКиМС, учреждение.

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
Здание, помещения	Библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп.	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2016 Доступность зданий и

	Здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации). Здание (помещения) располагается с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта (не более 10 минут пешком). Наличие помещений для организации обслуживания получателей муниципальной услуги, в том числе: - помещения для обслуживания пользователей; - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды пользователей; - туалетные комнаты с санузлами; - помещения для хранения библиотечных фондов; - административные и хозяйственные помещения; - служебные помещения для специалистов; - помещения для проведения мероприятий. В помещениях для оказания муниципальной услуги информация о порядке оказания услуги, указатели, надписи и таблички справочно-навигационной системы должны дублироваться рельефно-точечным шрифтом.	сооружений для маломобильных групп населения; СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 13 июля 2001 г. N 18 "О введении в действие санитарных правил - СП 1.1.1058-01", Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28 ноября 2002 г. N 44 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02"
Территория (прилегающая территория)	1. Все подъезды и подходы к зданию в пределах участка, территории хозяйственного двора асфальтируют или обеспечивают другое твердое покрытие. 2. Территория должна быть оснащена наружным электрическим освещением. 3. Территория, необходимая для использования здания (помещений), должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или помещения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям - пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва.	Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"
Предметы, оборудование	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов,	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования

	технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное оказание услуги, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - специализированная библиотечная мебель для размещения (раскрытия) библиотечных фондов и обслуживания пользователей; - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий; - специальные вспомогательные тифлотехнические средства и адаптивные устройства, обеспечивающих доступ к информации слепых и слабовидящих пользователей; - автоматизированные рабочие места (специалистов библиотеки, пользователей библиотеки); - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети Интернет. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехники, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги.	к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы
--	---	---

11. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
Разрешительные документы	Наличие документов: - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе; - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; - устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке; - др. документы, необходимые для оказания муниципальной услуги.	Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»; Закон Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;

Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.
Требования к Пожарной безопасности учреждения	Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: телефонная связь; система наружного и внутреннего видеонаблюдения; пожарная сигнализация; кнопка экстренного вызова; система приточно-вытяжной вентиляции; первичные средства пожаротушения.	ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 N176 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»
Требования к антитеррористической защищённости	Наличие антитеррористической защищенности учреждения - охранной сигнализации; - тревожно-вызывной сигнализации .	

12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра	Регламентирующий документ
Доступность услуги для граждан	Обеспечение возможности получения гражданами услуги независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям.	Конституция Российской Федерации; Гражданский кодекс Российской Федерации.
Ресурсное обеспечение предоставления муниципальной услуги	Библиотека должна иметь универсальный фонд документов разных форматов и на разных носителях, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей муниципальной услуги.	Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»; Закон Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;

Режим работы	Режим работы библиотек МБУК Североморская ЦБС устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом библиотеки, с учетом специфики предоставления муниципальных услуг: - не менее восьми часов ежедневно; - не менее шести дней в неделю. В предпраздничные дни библиотеки работают по расписанию, утвержденному администрацией МБУК Североморская ЦБС. Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц. В случае изменения режима работы библиотеки потребители муниципальной услуги должны быть публично извещены об изменении режима работы (дней и часов работы) не менее чем за семь дней до вступления в силу таких изменений.	Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»; Закон Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;
Обслуживание особых категорий потребителей	Условия доступности для инвалидов библиотек обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов. Слепые, слабовидящие граждане имеют право на библиотечное обслуживание и получение экземпляров документов в специальных доступных форматах на различных носителях информации в специальных Государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках. Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право выбора документов на различных носителях информации с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Предоставление пользователям библиотек детского и юношеского возраста информационной продукции, которая имеет возрастные ограничения, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.	Федеральный закон от 24.11.1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации". Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»; СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
Директор	1 ед В соответствии с Уставом учреждения.	Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики»; Письмо Минкультуры России от 03.07.2015 № 231-01-39-НМ «О направлении Методических рекомендаций по введению нормирования труда в государственных (муниципальных) учреждениях культуры с указаниями особенностей введения типовых норм труда в библиотеках, фильмофондах, зоопарках, музеях и других организациях музейного типа»	В соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии».	Не реже 1 раза в 3 года
Заместитель руководителя	В соответствии с Уставом учреждения.	Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики»; Письмо Минкультуры России от 03.07.2015 № 231-01-39-НМ «О направлении Методических рекомендаций по введению нормирования	Высшее образование по направлениям подготовки "Государственное и муниципальное управление", стаж работы на должностях в сфере культуры не менее 5 лет или высшее образование и дополнительное профессиональное образование в области государственного и муниципального управления или менеджмента и	Не реже 1 раза в 5 года

		труда в государственных (муниципальных) учреждениях культуры с указаниями особенностей введения типовых норм труда в библиотеках, фильмофондах, зоопарках, музеях и других организациях музейного типа»	экономики и стаж работы на руководящих должностях не менее 5 лет	
Библиотекарь, библиограф, методист, научный сотрудник, иные должности библиотечных работников, отнесенные к основному персоналу по виду экономической деятельности и «Деятельность библиотек», участвующие в предоставлении муниципальной услуги	Значения штатной численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях оказания ими муниципальной услуги определяются с учетом числа зарегистрированных пользователей, количества выданных экземпляров, числа посещений сайтов библиотеки и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании типовых норм труда и норм труда на работы, выполняемые в муниципальных библиотеках.	Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики»; Письмо Минкультуры России от 03.07.2015 № 231-01-39-НМ «О направлении Методических рекомендаций по введению нормирования труда в государственных (муниципальных) учреждениях культуры с указаниями особенностей введения типовых норм труда в библиотеках, фильмофондах, зоопарках, музеях и других организациях музейного типа»	Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование не менее 50% от общего числа работающих в библиотеке специалистов	Не реже 1 раза в пять лет

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Размещение информации у входа в здание	Полное наименование учреждения. Наименование учредителя. Информация о режиме работы.	По мере необходимости
Размещение информации на информационном стенде в помещении библиотеки	Информация о библиотеке. Информация об услугах. Анонсируемая информация.	По мере необходимости.
Размещение информации на официальном сайте Управления культуры и международных связей администрации ЗАТО г. Североморск (www.dcir.ru), на официальном сайте МБУК Североморская ЦБС (https://sevcbs.ru/)	1.Информация о библиотеках МБУК Североморская ЦБС. 2.Правила пользования библиотеками МБУК Североморская ЦБС. 3.Информация об услугах. 4.Анонсируемая информация. 5.Доступ к электронным каталогам. 6.Виртуальная справочная служба.	По мере необходимости.
Размещение информации о деятельности учреждения размещаемой в СМИ	1. Информация о библиотеке. 2.Анонсируемая информация	По мере необходимости

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей муниципальной услуги рассматриваются должностными лицами библиотеки не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Проведение опросов потребителей муниципальной услуги, да/нет	В библиотеке организуются опросы потребителей о качестве оказания муниципальной услуги (в течение года) с 01 января по 31 декабря ежегодно.

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне.

Не установлены.

**Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(в стационарных условиях)**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Показатели качества, характеризующие результат оказания муниципальной услуги			
Динамика посещений пользователей МБУК Североморская ЦБС (реальных) по сравнению с предыдущим годом, %	$M_k \geq N$	$M_k = M_r (\text{расчетный}) / M_p (\text{предшествующий}) \times 100 - 100$, где: M_r (расчетный) – количество посещений пользователей в расчетном году, единиц; M_p (предшествующий) – количество посещений в предшествующем расчетному году, единиц; N – нормативное значение показателя качества муниципальной услуги, установленное в муниципальном задании учреждения, утверждаемом учредителем, %	Отчет о выполнении муниципального задания по итогам отчетного периода (1 квартал, полугодие, девять месяцев, год).
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги			
Соответствие здания (помещения) требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие прилегающей территории требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие оборудования требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги			

Наличие разрешительных документов, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям криминальной и антитеррористической безопасности, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной безопасности, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей			
Соответствие доступности для пользователей требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие ресурсного обеспечения предоставления муниципальной услуги, требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие обслуживания особых категорий потребителей требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги			
4.1. Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям, да/нет	$Os \geq 50$	$Os / O \times 100$, где: Os – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество работающих в библиотеке специалистов, человек	Данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, да/нет	1	Наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги			
Наличие актуальной информации на Официальном сайте Управления культуры и международных связей администрации ЗАТО г. Североморск (www.dcir.ru), На Сайте МБУК Североморская ЦБС biblioteka@dcir.ru , да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наличие актуальной информации в СМИ, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие информации у входа в здание, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Проведение опросов потребителей муниципальной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да - 1, нет - 0)	Данные учреждения
