

к постановлению администрации  
городского округа Серебряные Пруды  
Московской области

от 19.12.2022 № 2000

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

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие стандарты устанавливают основные требования к объему и качеству муниципальной услуги в сфере культуры, предоставляемой учреждениями культуры городского округа Серебряные Пруды Московской области.

1.2. Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» городского округа Серебряные Пруды Московской области (далее – стандарт) распространяется на услугу, предоставляемой населению МУК «Централизованная библиотечная система городского округа Серебряные Пруды Московской области» (далее – учреждение), и устанавливает основные требования, определяющие качество этих услуг, оплачиваемых (финансируемых) из средств бюджета муниципального образования

1.3. В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

*муниципальная услуга* - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет бюджета городского округа Серебряные Пруды Московской области и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

*стандарт качества предоставления муниципальных услуг* - обязательство органов исполнительной власти городского округа Серебряные Пруды Московской области по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

- Библиотека – учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное

пользование физическим и юридическим лицам; библиотеки могут оказывать услуги по организации досуга, вести просветительскую деятельность;

- Организация библиотечного обслуживания – обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;

## **2. Нормативно-правовая база обеспечения стандарта качества муниципальных услуг в сфере деятельности МУК «Централизованная библиотечная система городского округа Серебряные Пруды Московской области»**

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", ст. 14, 15, 16;
- Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации", ст. 26.3;
- "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 № 3612-1, ст. 39, 40;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле", ст. 15;
- Закон Московской области 20.06.2006 № 90/2006-ОЗ "О библиотечном обслуживании населения Московской области общедоступными библиотеками", ст. 10;
- Иными нормативными правовыми актами Московской области, Министерства культуры Московской области, городского округа Серебряные Пруды Московской области

## **3. Основные факторы, влияющие на качество услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг по организации библиотечного обслуживания населения, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- ресурсное обеспечение учреждения (здания, помещения, мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование и т.д., финансовые средства);
- укомплектованность персоналом;
- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения.

### **3.1 Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:**

1. Устав учреждения, который должен включать в себя сведения:

- о юридическом статусе учреждения;
- о правах и обязанностях учредителя;
- о правах учреждения;
- о целях и предметах деятельности учреждения;
- об учреждении;
- о компетенции руководителя учреждения;
- об организации деятельности учреждения;
- о ликвидации и реорганизации учреждения;
- о мобилизационной работе и гражданской обороне.

2. Государственные стандарты и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы в сфере учреждения.

3. Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, руководство, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический и энергетический паспорт учреждения.

### **3.2 Условия размещения учреждения**

1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума и т.д.)

### **3.3 Специальное техническое оснащение учреждения.**

1. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

2. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

3. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе некачественные результаты, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена проверкой.

### **3.4 Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация**

1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать морально-эстетическими качествами, чувством ответственности.

5. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

### **3.5 Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг населению**

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

1. Учреждение обязано довести до граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

3. В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния потребителя на качество услуги;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

### **3.6 Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения**

1. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг настоящему стандарту и другим нормативным документам этой области. Эта

система контроля должна охватывать этапы планирования работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет уполномоченный на то орган муниципального образования (Отдел культуры и делам молодежи администрации городского округа Серебряные Пруды Московской области) на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг настоящему стандарту качества.

Работа учреждения в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников учреждения, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;

-результативность (эффективность) предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

#### **4. Порядок получения доступа к муниципальной услуге**

4.1. Учреждение является общедоступным культурным центром для населения городского округа Серебряные Пруды Московской области.

4.2. Муниципальная услуга должна быть оказана населению независимо от пола, расы, национальности, гражданства, происхождения, социального статуса, имущественного положения.

#### **5. Требования к качеству услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» городского округа Серебряные Пруды Московской области**

Качественное оказание услуги по должно обеспечивать расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал у населения, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

Учреждение должно обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление услуг в сфере своей деятельности с учетом потребностей населения в тех или иных видах услуг по доступным для большей части населения ценам.

Помещения, предоставляемые для организации и проведения учреждением мероприятий, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида. Все помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг.

Работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

Организация мероприятий должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, ценовой доступностью и возможностью посетить мероприятие всеми желающими.

Качество услуг, связанное с образованием работников учреждения, должно обеспечивать дальнейшее повышение их профессионального уровня, получение работниками почетных званий.

Услуги по обеспечению творческой деятельности граждан должны обеспечиваться через проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, выставок и других форм просветительской деятельности. Проведение тематических праздников и вечеров должно удовлетворять социально-культурные потребности различных категорий населения.

Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере библиотечного обслуживания, оценивается количеством получателей услуг и количеством проведенных мероприятий за год.

## **6. Порядок обжалования нарушений требований стандарта**

### **6.1. Общие положения**

6.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

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

- Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);

– Жалоба на нарушение требований стандарта в Отдел культуры и делам молодежи администрации городского округа Серебряные Пруды Московской области

– Обращение в суд.

6.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

6.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

6.2.2. При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

6.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме. Жалоба может быть составлена в свободной форме или по прилагаемой форме (прилагается).

6.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

– Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

– Аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

6.3.4. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.6.3.2., а также по иным причинам.

6.3.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

6.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

6.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

6.3.8. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Отдел культуры и делам молодежи администрации городского округа Серебряные Пруды Московской области.

6.3.9. Подача и рассмотрение жалобы в Отдел культуры и делам молодежи администрации городского округа Серебряные Пруды Московской области осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## **7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг**

7.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителем учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего стандарта.

7.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен только руководитель муниципального учреждения по результатам установления имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий или судебного решения.



## **8. Порядок контроля за соблюдением качества государственной (муниципальной) услуги и требования к организации учета мнения потребителей о качестве предоставления услуги**

8.1. Контроль за деятельностью осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

8.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг по созданию условий для проведения мероприятий анализируются, и в случае если вина доказана, сотрудник учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

8.3. Отдел культуры и делам молодежи администрации городского округа Серебряные Пруды Московской области (начальник отдела, специалисты отдела) осуществляет внешний контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в отдел культуры и делам молодежи администрации городского округа Серебряные Пруды Московской области, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям

## **9. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействий) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу**

9.1. Заявитель в ходе или по результатам исполнения Услуги вправе обратиться с жалобой на действие (бездействие) лиц, ответственных за исполнение Услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего Регламента в Учреждение, отдел культуры и делам молодежи администрации городского округа Серебряные Пруды Московской области в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

4) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;

5) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

9.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу (прилагается).

9.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения или должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуется;

2) фамилию, имя отчество, сведения о месте жительства заявителя-физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя-юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения или должностного лица предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

9.4. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации.

9.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления, допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и

ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

9.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в орган прокуратуры.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Настоящий стандарт является обязательным для Учреждений, предоставляющего муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

10.2. В настоящий Стандарт могут вноситься изменения и дополнения в установленном порядке.

Приложение  
к стандарту качества  
муниципальной услуги  
(лицевая сторона)

\_\_\_\_\_  
(ФИО руководителя)  
от \_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)

**Жалоба на нарушение требований стандарта качества услуги**

Я, \_\_\_\_\_,  
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_,  
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_  
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги \_\_\_\_\_,  
допущенное

\_\_\_\_\_ (наименование организации, допустившей нарушение стандарта)  
в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

(оборотная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_ (да/нет)
2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_ (да/нет)
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов прилагаю к жалобе \_\_\_\_\_ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО \_\_\_\_\_  
 паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
 выдан \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*подпись*

дата выдачи \_\_\_\_\_  
 контактный телефон \_\_\_\_\_

*дата*