

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14.11.2011

п.г.т. Умба

№ 468

**Об утверждении стандарта качества предоставления
муниципальной услуги, предоставляемой
Муниципальным учреждением культуры «Терской
межпоселенческой библиотекой»**

В соответствии с планом мероприятий по проведению бюджетной реформы Мурманской области, постановлениями администрации Терского района №210 от 24.05.2011 года «О перечне муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Терского района, ее структурными подразделениями и муниципальными учреждениями муниципального образования Терский район» и № 234 от 17.06.2011 года «О порядке разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Терского района» и в целях разработки системы бюджетирования, ориентированной на результат

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества предоставления муниципальной услуги, предоставляемой Муниципальным учреждением культуры «Терской межпоселенческой библиотекой» (Приложение №1).

2. Постановление подлежит обнародованию и опубликованию на официальном интернет-сайте администрации Терского района.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района – начальника финансово-экономического отдела Самойленко Н.А.

Глава администрации
Терского района



Л. Шевелев

**Стандарты качества предоставляемые муниципальной услуги,
предоставляемые МУК Терская МБ**

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
1.	Общие положения	<p>1.1. наименование муниципальной услуги: Организация библиотечного обслуживания населения муниципальной территории Терский район</p> <p>1.2. наименование муниципального учреждения, оказывающего данную муниципальную услугу, с их контактной информацией (адрес, телефон): Муниципальное учреждение культуры «Терская межпоселенческая библиотека» (МУК Терская МБ). 184700, Мурманская область, Терский район, пос. Умба, ул. Кирова, д.15, телефон/факс (81559) 5 – 05 – 90;</p> <p>1.3. нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги: 1.3.1. Конституция Российской Федерации; 1.3.2. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»; 1.3.3. Трудовой кодекс Российской Федерации; 1.3.4. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; 1.3.5. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; 1.3.6. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1</p>	x	x

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>«Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;</p> <p>1.3.7.Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;</p> <p>1.3.8.Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;</p> <p>1.3.9.Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;</p> <p>1.3.10.Приказ Минкультуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении инструкции об учете библиотечного фонда»;</p> <p>1.3.11.Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;</p> <p>1.3.12.Закон Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;</p> <p>1.3.13.Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов Мурманской области».</p>		
2.	Порядок получения доступа к муниципальной услуге	<p>2.1. описание получателей муниципальной услуги:</p> <p>Пользователь муниципального учреждения культуры "Терская межпоселенческая библиотека" - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотек муниципального учреждения культуры "Терская межпоселенческая библиотека".</p> <p>Пользователем может стать любой гражданин независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений:</p> <p>- дети и подростки до 14 лет (дошкольники, учащиеся 1 - 9 классов);</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>- юношество;</p> <p>- лица, постоянно проживающие на территории обслуживания;</p> <p>- лица, временно проживающие на территории обслуживания;</p> <p>- юридические лица.</p> <p>Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в муниципальном учреждении культуры "Терская межпоселенческая библиотека" в соответствии с Уставом муниципального учреждения культуры "Терская межпоселенческая библиотека" и Правилами пользования библиотеками муниципального учреждения культуры "Терская межпоселенческая библиотека".</p> <p>Граждане, временно проживающие на территории обслуживания (временная регистрация, командировка, отпуск, учеба и т.п.), имеют право стать пользователями.</p> <p>Граждане, временно проживающие на территории обслуживания (временная регистрация, командировка, отпуск, учеба и т.п.), имеют право стать пользователями муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» при условии залогового пользования на основании «Положения об экономических санкциях муниципального учреждения культуры «Терская межпоселенческая библиотека».</p> <p>Юридические лица имеют право стать пользователями муниципального учреждения культуры «Терская межпоселенческая библиотека» на основе договорных отношений.</p> <p>2.2. перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги:</p> <p>- непредоставление документов, дающих право на получение услуги;</p> <p>- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>библиотека закрыта для посещения;</p> <p>- посетители в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения в библиотеках муниципального учреждения культуры "Терская межпоселенческая библиотека" не обслуживаются;</p> <p>- при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование на абонементе муниципального учреждения культуры "Терская межпоселенческая библиотека", пользователи могут быть лишены права пользования библиотеками муниципального учреждения культуры "Терская межпоселенческая библиотека" на сроки, устанавливаемые администрацией;</p> <p>2.3. документы необходимые потребителю муниципальной услуги для ее получения:</p> <p>- документ, удостоверяющий личность пользователя библиотеки;</p> <p>- документ поручителя для несовершеннолетних;</p> <p>2.4. описание результата предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Основанием для начала исполнения Услуги является запрос пользователя в муниципальное учреждение культуры "Терская межпоселенческая библиотека".</p> <p>Конечным результатом предоставления Услуги является удовлетворение информационных запросов пользователей:</p> <p>- выдача документа, печатной копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа, печатной копии документа по требованию;</p> <p>- обучение пользованию справочно-библиографическим аппаратом: алгоритму поиска конкретных документов, документов</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>по теме, фактической информации.</p> <p>Сроки исполнения муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - срок выдачи изданий из фонда общего абонемента - до 30 календарных дней, - из фонда экспресс-абонемента – до 5 календарных дней, - из фонда абонемента детской библиотеки - до 10 календарных дней, - редкие и ценные, энциклопедические издания, единственные экземпляры, издания, выпущенные в цифровой форме - на дом не выдаются, - срок пользования документами по МБА (межбиблиотечному абонементу) определяется библиотекой – фондодержателем до 30 дней и может быть продлен еще на один срок по согласованию с библиотекой – фондодержателем. 		
3.	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>3.1. Требования к учреждению</p> <p>3.1.1. лицензия, сертификаты на оказание муниципальной услуги</p> <p>Для оказания муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения муниципального образования Тереский район» лицензии и сертификата не требуется.</p> <p>3.1.2. разрешения органов пожарного и санитарно-эпидемиологического надзора</p> <p>Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг, и предоставление им услуг в соответствии с Санитарно-эпидемиологических требованиями и Правилами пожарной безопасности.</p> <p>3.2. Требования к режиму работы учреждения</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>3.2.1. Режим работы Библиотеки: понедельник – пятница – с 12.00 до 19.00, в воскресенье – с 12.00 до 18.00, выходной – суббота. Последний день месяца – санитарный день.</p> <p>3.3. Требования к зданиям учреждения</p> <p>3.3.1. коммуникации;</p> <p>3.3.1.1. В зимнее время подходы к библиотеке должны быть очищены от снега и льда.</p> <p>3.3.2. этажность</p> <p>Библиотеки должны размещаться в специальном, отдельно стоящем здании или пристройке к жилому или общественному зданию, возможно размещение библиотеки в приспособленном помещении жилого или общественного здания. Должны соблюдаться архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональному назначению библиотеки</p> <p>Этажность зданий не может быть более 3 этажей.</p> <p>3.3.3. территория учреждения</p> <p>Расстояния от промышленных, коммунальных, сельскохозяйственных объектов, транспортных дорог и магистралей до учреждений культуры принимаются в соответствии с требованиями, предъявляемыми к планировке и застройке городов, поселков и сельских населенных пунктов.</p> <p>Зону хозяйственного двора следует предусматривать в глубине участка. На хозяйственном дворе размещают хозяйственные постройки, мусоросборники. Земельные участки закрепляются за муниципальным учреждением в постоянное (бессрочное) пользование.</p> <p>3.4. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга:</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>3.4.1. Учреждение, предоставляющее Услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и пользователей в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами. Для обслуживания пользователей помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной мебелью, информационными ресурсами, телефонной связью. По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда.</p> <p>3.4.2. Для персонала должен быть выделен отдельный санузел.</p> <p>3.4.3. Поверхности стен и полов должны быть гладкими, позволяющими проводить их влажную уборку с использованием моющих и дезинфицирующих средств, разрешенных к применению в установленном порядке.</p> <p>3.4.4. освещенность, температурный режим, вентиляция; ная система помещений; помещения Библиотеки должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т. д.). Уровень освещенности рабочей поверхности не должен быть ниже 300 лк. Необходимо не реже 2 раз в год проводить чистку светильников общего освещения и своевременно заменять перегоревшие лампы.</p> <p>Требования к воздушно-тепловому режиму</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>В помещениях Библиотеки температура, влажность воздуха должны соответствовать требованиям СанПин. В помещениях Библиотеки необходима приточно-вытяжная вентиляция, обеспыливание – не реже 2 раз в год.</p> <p>3.4.5. наличие необходимого инвентаря</p> <p>- при размещении отделов, служб следует обеспечить достаточный по площади минимальный набор помещений для обслуживания посетителей, работы коллектива Библиотеки, а также предусмотреть оборудование, мебель, кладовую, гардероб и санузел, соответствующие санитарным нормам;</p> <p>Технические средства Библиотеки должны включать компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства, в соответствии с уровнем библиотеки (межпоселенческая, центральная библиотека ЦБС, городская, сельская и т.д.). Для оказания качественной услуги требуется периодическое обновление компьютерной техники, программного обеспечения, сетевых технологий.</p> <p>Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги.</p> <p>Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.</p> <p>3.4.6. санитарное содержание помещений:</p> <p>- в помещениях должны регулярно проводиться санитарно-гигиенические мероприятия и профилактическая дезинфекция;</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>Стандарт качества муниципальной услуги</p> <ul style="list-style-type: none"> - один раз в месяц необходимо проводить генеральную уборку с применением моющих и дезинфицирующих средств; - окна и оконные проемы снаружи и изнутри моют не менее 2 раз в год (весной, летом); - места общего пользования необходимо убирать постоянно с использованием дезинфицирующих средств; - в туалетах дезинфекции подлежат помещение и санитарно-техническое оборудование; - на территории участка следует проводить ежедневную уборку. <p>3.5. Требования к персоналу учреждения</p> <p>3.5.1. наличие документов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги (устав, положения, инструкции, правила, руководства):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Устав муниципального учреждения культуры «Герская межпоселенческая библиотека»; - Планы работы муниципального учреждения культуры «Герская межпоселенческая библиотека»; - Правила внутреннего трудового распорядка; - Штатное расписание; - Положение «Об оплате труда работников муниципального учреждения культуры «Герская межпоселенческая библиотека»; - приказы и распоряжения директора; - приказы муниципального учреждения Отдел по связям с общественностью, туризму, культуре и спорту администрации Терского района; - правила охраны труда и противопожарной безопасности и другие. 		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>Библиотека должна обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих ее деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> -свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации; -правила пользования Библиотекой; - положения об отделах, структурных подразделениях библиотеки; - положение об обработке персональных данных; - технический паспорт Библиотеки; -инструкция по охране труда и технике безопасности; - инструкция по пожарной безопасности; - инструкция по электробезопасности; - регламент предоставления услуги; - стандарт качества государственной (муниципальной) услуги; <p>3.5.2. укомплектованность штата</p> <p>Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и технического персонала в соответствии со штатным расписанием. Структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств.</p> <p>Предоставление Услуги осуществляют следующие категории персонала:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) библиотекари; 2) административно-управленческий персонал (директор, выполняющие структурными подразделениями). <p>3.5.3. требования к образованию, квалификации, опыту</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>персонала, наличие лицензий по осуществлению деятельности</p> <p>Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.</p> <p>Руководители и специалисты Библиотеки должны один раз в 5 лет повышать свою квалификацию.</p> <p>У сотрудников Библиотеки должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.</p> <p>Все специалисты Библиотеки должны быть аттестованы в установленном порядке.</p> <p>В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря. К каждому сотруднику Библиотеки, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания пользователей в Библиотеке; - поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; <p>3.6. Требования к организации оказания муниципальной услуги</p> <p>3.6.1. Информационная оснащенность</p> <p>Библиотека обязана своевременно обеспечивать пользователей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой государственной (муниципальной) услуге и возможностях ее получения. Способы информирования получателей услуги оп-</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>ределяются Библиотекой самостоятельно. Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о библиотечных ресурсах, формированием традиционного справочно-библиографического аппарата и/или электронных информационных ресурсов с целью сохранения и развития единого информационного пространства Терского района.</p> <p>Оповещение (анонс) посетителей о плановых культурно-просветительских мероприятиях (книжных выставках, литературно-музыкальных вечерах, читательских акций, курсов, конференций и т.д.) осуществляется на информационных стендах Библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, разработки рекламно-информационных материалов.</p> <p>3.6.2. процедура оказания муниципальной услуги;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обращение пользователя в библиотеку МУК Терская МБ. - Ознакомление с Правилами пользования МУК Терская МБ и другими локальными актами МУК Терская МБ, регламентирующими библиотечную деятельность (при записи и перерегистрации). - Регистрация пользователей: <p>Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку (на основании документа, удостоверяющего личность), оформляет читательский формуляр пользователя, содержащий сведения о пользователе, регистрационный номер пользователя, который сохраняется за пользователем до конца года, личную подпись пользователя. Максимальное время регистрации пользователя не должно превышать 10</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>минут.</p> <p>Библиотека сохраняет конфиденциальность данных о пользователе и его информационной деятельности (за исключением случаев, предусмотренных законодательством).</p> <p>- Поиск информации или документа.</p> <p>Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на поиск информации или выдачу требуемого документа.</p> <p>Библиотекарь выполняет запрос пользователя, поиск необходимой информации или документа осуществляется в информационно-поисковой системе библиотеки, которая включает библиотечные каталоги (алфавитный, систематический) и картотеки, в том числе электронные.</p> <p>Библиотекарь осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:</p> <p>- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;</p> <p>- обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;</p> <p>- обслуживает пользователя путем внестанционной формы работы (производится путем заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться внестанционное библиотечное обслуживание);</p> <p>- обслуживает пользователя путем приема справочно-</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>библиографических запросов (библиографическое обслуживание осуществляется в соответствии с разовыми запросами пользователей).</p> <p>- При отсутствии документа в фонде структурного подразделения специалист принимает меры по его поиску в других библиотеках МУК Терская МБ, устанавливает местонахождение документа и, по согласованию с библиотечной-фондодержателем, переадресует запрос. При отсутствии документа в едином фонде МУК Терская МБ и согласии пользователя ждать, может быть сделан заказ документа по МБА (межбиблиотечный абонемент) или с помощью ЭДД (электронная доставка документа). Срок ожидания не может превышать 30 календарных дней с момента обращения. В случае отсутствия документа специалист предоставляет мотивированный отказ пользователю.</p> <p>- Пользователь расписывается на книжном формуляре каждого выдаваемого документа.</p> <p>- Срок возврата и количество выданных документов регистрируется в читательском билете.</p> <p>- Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному обслуживанию - выдача документа фиксируется библиотекарем в читательском формуляре с указанием даты</p> <p>3.7.1. этика</p> <p>При информировании о правилах исполнения муниципальной услуги по телефону и устном обращении должностное лицо, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует и консультирует обратившихся по интересующим их вопросам в пределах своей компетенции.</p> <p>3.7.2. конфиденциальность.</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>Конфиденциальность персональных данных получателя муниципальной услуги гарантируется работниками муниципально-го учреждения культуры «Терская межпоселенческая библиотека», не допускается их распространение без согласия получателей муниципальной услуг или наличия иного законного основания (на основании ФЗ РФ N 152-ФЗ «О персональных данных»).</p> <p>3.8. Описание результата предоставления услуги</p> <p>Результатом исполнения муниципальной функции по организации библиотечного обслуживания населения является успешное функционирование муниципального учреждения культуры "Терская межпоселенческая библиотека", развитие информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности общедоступных муниципальных библиотек.</p> <p>3.9. Система индикаторов оценки качества услуги</p> <p>При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:</p> <p>полнота предоставления услуги в соответствии требованиями документов и ее своевременность;</p> <p>результативность (эффективность) предоставления услуги;</p> <p>соответствие условий организации труда требованиям СанПиН, пожарной безопасности и соответствие действий должностных лиц поставщика муниципальной услуги требованиям нормативных правовых актов и устава поставщика муниципальной услуги.</p>		
4.	<p>Порядок обжалования потребителей муниципальной услуги</p> <p>нарушений тре-</p>	<p>4.1. процедура подачи, рассмотрения и устранения жалоб, поступивших к сотруднику учреждения</p> <p>4.1.1. Действия сотрудников муниципального учреждения</p>		0

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
	<p>бованный стандарт</p>	<p>культуры «Герская межпоселенческая библиотека», совершенные в ходе исполнения муниципальной услуги, могут быть обжалованы пользователями сотрудникам муниципального учреждения культуры «Герская межпоселенческая библиотека».</p> <p>4.1.2. Пользователи имеют право обратиться с жалобой к сотруднику муниципального учреждения культуры «Герская межпоселенческая библиотека» в устной форме при личном приеме.</p> <p>4.1.3. При предварительной договоренности по телефону сотрудник муниципального учреждения культуры «Герская межпоселенческая библиотека» информирует пользователя о дате, времени, месте приема.</p> <p>4.1.3. Рассмотрение устного обращения осуществляется в течение 3 рабочих дней.</p> <p>4.1.4. Пользователи вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в исполнении муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации и Мурманской области.</p> <p>4.2. процедура подачи, рассмотрения и устранения жалоб, поступивших к руководителю учреждения;</p> <p>4.2.1. Решения должностных лиц муниципального учреждения культуры «Герская межпоселенческая библиотека», принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, могут быть обжалованы пользователями в досудебном порядке руководителю муниципального учреждения культуры «Герская межпоселенческая библиотека».</p> <p>4.2.2. Пользователи имеют право обратиться с жалобой в муниципальное учреждение культуры «Герская межпоселенче-</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>ская библиотека» в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу).</p> <p>4.2.3. Обращение (жалоба) в письменной форме должно содержать следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - фамилию, имя, отчество гражданина, который подает обращение (жалобу), его место жительства или пребывания, по которому должен быть направлен ответ; - должность, и фамилию, имя и отчество должностного лица, решение, действие (бездействие) которого обжалуется; - суть обжалуемого решения, действия (бездействия). <p>К обращению (жалобе) могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в обращении (жалобе) доводы.</p> <p>4.2.4. Руководитель муниципального учреждения культуры «Терская межпоселенческая библиотека», осуществляет личный прием граждан в часы работы: (понедельник-четверг с 8.00 до 16.30, перерыв с 13.00 до 13.30) или по желанию заявителя - по предварительной договоренности по телефону: (881559) 5 – 05 - 90.</p> <p>4.2.5. При предварительной договоренности на прием по телефону должностное лицо информирует пользователя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.</p> <p>4.2.6. Должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устное обращение, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме. Рассмотрение устного обращения осуществляется в течение 3 рабочих дней.</p> <p>В случае если пользователь истребовал письменный ответ по существу поставленных в обращении при личном приеме</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, должностное лицо, проводившее личный прием граждан, оформляет письменный ответ.</p> <p>4.2.7. Прием граждан. Обращение граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения пользователя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит в течение одного рабочего дня:</p> <ul style="list-style-type: none"> - запись в журнале регистрации входящих документов; - вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату приема документов; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) пользователя; - общее количество документов и общее количество листов в документах; - проставляет на заявлении штамп муниципального учреждения культуры «Герская межпоселенческая библиотека» и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции). При следующей работе с заявлением на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер. <p>Обращения (жалобы) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения муниципальной функции конкретными должностными лицами, не рассматриваются в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствие в обращении сведений о лице, обратившемся с обращением (фамилии, имени, отчества физического лица, наименования юридического лица); 		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>- отсутствие почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;</p> <p>- в случае если текст обращения (жалобы) не поддается прочтению;</p> <p>4.2.8. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) руководитель муниципального учреждения культуры «Терская межпоселенческая библиотека» принимает решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения (жалобы), оформляемое в виде мотивированного письменного ответа пользователю.</p> <p>4.2.9. Письменный ответ подписывает руководитель муниципальной культуры «Терская межпоселенческая библиотека» и направляет пользователю заказным письмом с уведомлением о вручении в трехдневный срок со дня принятия решения.</p> <p>Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.</p> <p>4.2.10. Пользователи вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения муниципальной функции, действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в исполнении муниципальной функции, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации и Мурманской области, Административным регламентом.</p> <p>4.3. Процедура подачи, рассмотрения и устранения жалоб, поступивших в администрацию Терского района.</p> <p>Пользователи имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Предметом досудебного обжалования являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - действия (бездействие) должностных лиц; - решения, принимаемые в рамках предоставления муниципальной услуги. <p>Обращение подается на имя руководителя муниципального органа (главы администрации муниципального образования).</p> <p>Пользователи имеют право обратиться с обращением (жалобой) в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу).</p> <p>Письменное обращение (жалоба) должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование муниципального органа, в который направляется обращение (жалоба) либо фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), либо должность соответствующего лица; - полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица), подающего обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес; - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; - содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения; - подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица. <p>Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты,</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.</p> <p>Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):</p> <ul style="list-style-type: none"> - если в обращении не указаны фамилия пользователя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается; - если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить пользователю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. - если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается пользователю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. - если в обращении содержится вопрос, на который пользователю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекратить переписки с пользователем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же муниципальный орган 		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший обращение.</p> <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения пользователя лично или письменно.</p> <p>Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.</p> <p>Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению руководителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).</p> <p>Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ пользователю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.</p> <p>Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.</p> <p>Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.</p> <p>Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.</p> <p>В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц,</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (тах Δ)
5.	<p>Ответственность за нарушение требований стандарта</p>	<p>а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).</p> <p>Если пользователь полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если пользователь полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.</p>	100	0
		<p>5.1. меры ответственности сотрудника учреждения за нарушения стандарта муниципальной услуги; При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, пользователь вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения культуры «Терская межпоселенческая библиотека», оказывающего муниципальную услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к получателю муниципальной услуги.</p> <p>При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, пользователь может использовать иные способы обжалования.</p> <p>5.2. меры ответственности руководителя учреждения за нарушения стандарта муниципальной услуги. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждений, оказывающих муниципальную</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>услугу, устанавливаются руководителем данного учреждения в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.</p> <p>Меры ответственности за нарушение требований стандарта могут быть применены к руководителю муниципального учреждения культуры «Терская межпоселенческая библиотека», по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта, в результате проверочных действий учредителя (МУ ОСОТК и С администрации Терского района).</p> <p>Меры ответственности к руководителю учреждения, допустившего нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в соответствии с Трудовым Кодексом РФ.</p>		
6.	Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта	<p>6.1. процедура проверки учреждения на соответствие оказываемых муниципальных услуг стандартам качества.</p> <p>6.1.1. Плановые проверки осуществляются МУ Отделом по связям с общественностью, туризму, культуре и спорту администрации Терского района и контрольными службами администрации Терского района. Также могут проводиться внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.</p> <p>6.1.2. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).</p> <p>6.1.3. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется по поручению главы администрации Терского района и оформляется распоряжением. Результаты оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отражаются выявленные несоответствия настоящему</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимый процент отклонения от нормы (max Δ)
		<p>регламенту и предложения по их устранению.</p> <p>6.1.4. По результатам проведённых проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав пользователей глава администрации Терского района направляет учредителю учреждения культуры предложения об устранении выявленных недостатков и привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.</p> <p>6.1.5. О мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации должностных лиц, в течение 10 – ти дней со дня принятия таких мер МУ Отдел по связям с общественностью, туризму, культуре и спорту сообщает в письменной форме физическому, или юридическому лицу, права и (или) законные интересы которых были нарушены.</p> <p>6.1.6. Ответственность работников Учреждений за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги</p> <p>6.1.7. Контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляет МУ Отдел по связям с общественностью, туризму, культуре и спорту.</p>		