



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.12.2016

№ 358

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями культуры, находящимися в ведении Отдела образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области

В соответствии с постановлением Администрации ЗАТО г. Островной от 27.11.2015 № 260 «О стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)», приказом Отдела образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области от 21.11.2016 № 216 о/д «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых и выполняемых подведомственными ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной учреждениями на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годы», в целях необходимости использования стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) при формировании муниципальных заданий для муниципальных бюджетных учреждений культуры ЗАТО г. Островной, Администрация ЗАТО г. Островной *п о с т а н о в л я е т*:

1. Утвердить прилагаемые стандарты качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями культуры (далее – Стандарты), находящимися в ведении Отдела образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области (далее – ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной), в том числе значения весовых коэффициентов муниципальных услуг (работ) и анкеты-опроса о качестве выполнения муниципальной услуги (работы):

- стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»;

- стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»;

- стандарт качества оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»;

- стандарт качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»;

- стандарт качества выполнения муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов».

2. Руководителям муниципальных бюджетных учреждений культуры подведомственных ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной обеспечить применение Стандартов.

3. Признать утратившим силу постановление Администрации ЗАТО г. Островной от 31.12.2015 № 332 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями культуры, находящимися в ведении Отдела образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» с 01 января 2017 года.

4. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru и вступает в силу с 01 января 2017 года.

И.о. главы администрации

Е.В. Третьяк

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 30.12.2016 № 358

Стандарт качества выполнения муниципальной работы
«Организация деятельности клубных формирований и формирований
самодеятельного народного творчества»

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» - ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

2. Наименование муниципальной работы - «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее – муниципальная работа).

3. Цель муниципальной работы:

- содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества;

- развитие творческих способностей населения ЗАТО г. Островной Мурманской области.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения (оказания) муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы.

Муниципальная работа оказывается:

- на бесплатной основе;

- на платной основе в соответствии с порядком, утвержденным постановлением Администрации ЗАТО г. Островной от 09.08.2011 № 193 «Об утверждении Порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности муниципальных бюджетных учреждений ЗАТО г. Островной, для граждан и юридических лиц», а также утвержденным локальным актом учреждения перечнем платных услуг, цен на платные услуги.

Финансирование выполнения муниципальной работы осуществляется в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных в бюджете ЗАТО г. Островной на соответствующие цели.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- качество муниципальной работы - степень соответствия качества выполнения муниципальной работы установленным требованиям к ее выполнению;

- стандарт качества муниципальной работы - обязательные исполнения правил, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной работы;

- учреждение культуры клубного типа – культурно-просветительное учреждение, к которому относятся клуб, дом и дворец культуры, дома творческих работников и т.п., организующие досуг населения деятельность коллективов самодеятельного народного творчества и других клубных формирований;

- клубное формирование - это добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию

ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха;

- коллективы любительского художественного творчества (народного творчества) - форма организационной деятельности людей, основанной на общности художественных интересов, совместном учебно-творческом процессе по освоению теоретических основ и исполнительских навыков музыкального, хореографического, театрального, циркового, изобразительного и декоративно-прикладного искусства; система по развитию и совершенствованию личности в процессе художественной деятельности;

- любительские объединения и клубы по интересам - организационно оформленное добровольное объединение людей, занятых социально-полезной культурно-досуговой и спортивной деятельностью в целях удовлетворения многообразных духовных запросов и интересов в сфере свободного времени;

- программа клубного формирования – последовательность действий в процессе передачи специальных знаний, умений и навыков в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники и др.

6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 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»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 № 1683-р «Методика определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- распоряжение Минкультуры Российской Федерации от 18.09.2009 № Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации»;
- приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;
- приказ Минкультуры Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении Методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и Методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- приказ Минкультуры Российской Федерации от 30.12.2015 № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»;
- приказ Государственного Российского Дома народного творчества от 27.12.2013 № 263 «Об утверждении примерного положения о коллективе любительского художественного творчества»;
- 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 09.07.2010 № 1255-01-ЗМО «О пожарной безопасности в Мурманской области»;
- постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»;
- приказ Комитета по культуре и искусству Мурманской области от 27.06.2016 № 151 «Об утверждении Положения о народном (образцовом) самодеятельном коллективе, работающем в государственных, муниципальных культурно-досуговых учреждениях Мурманской области»;
- постановление администрации ЗАТО г. Островной от 09.08.2011 № 193 «Об утверждении Порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности муниципальных бюджетных учреждений ЗАТО г. Островной, для граждан и юридических лиц»;
- постановление Администрации ЗАТО г. Островной от 29.05.2015 № 96 «О создании комиссии по проведению комплексного обследования объектов массового пребывания людей, расположенных на территории ЗАТО г. Островной, на предмет оценки их противопожарной и антитеррористической защищенности»;
- распоряжение администрации ЗАТО г. Островной от 22.03.2007 № 49-р «Об утверждении Положения о муниципальном клубном учреждении Городской Дом

культуры ЗАТО г. Островной и Положения о клубном формировании муниципального клубного учреждения Городской Дом культуры ЗАТО г. Островной»;

- ГОСТ 1.1-2002 Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения;

- ГОСТ Р 1.4-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения;

- ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

- ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения;

- ГОСТ Р 1.0-2012 Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы:

- 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 работы (приложение к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной работы.

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы при первичном обращении физических лиц:

- Устав учреждения;

- муниципальное задание;

- план финансово-хозяйственной деятельности;

- перечень и цены на оказания платных услуг.

- внутренний распорядок и другие локальные акты учреждения;

- в помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры «Городской Дом культуры закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области»:

- заявление от физического лица старше 18 лет, заявление от одного из родителей или законного опекуна физического лица до 18 лет.

9.2. Порядок выполнения муниципальной работы.

Муниципальная работа выполняется муниципальным учреждением культуры, в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее – МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной»).

В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности клубных формирований:

- организация систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.п.);

- проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы т.п.);

- участие в культурной и общественной жизни ЗАТО г. Островной Мурманской области;

- участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п.

Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии с режимом работы культурно-досугового учреждения, структурных подразделений культурно-досугового учреждения, осуществляющих обслуживание посетителей.

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении муниципальной работы:

- отсутствие документов, необходимых для выполнения муниципальной работы;

- отказ от прохождения процедуры регистрации посетителя, необходимой для выполнения муниципальной работы в помещениях учреждения клубного типа;

- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых выполнение муниципальной работы 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 органом местного самоуправления ЗАТО г. Островной, технические неполадки в серверном оборудовании и /или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, выполняющего работу, и препятствующие исполнению обязательств по выполнению муниципальной работы);

- нарушения посетителями правил посещения учреждения клубного типа;

- обращение за получением муниципальной работы в дни и часы, в которые учреждение клубного типа закрыто для посещения;

- ликвидация МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной»;

- реорганизация МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной»;

- исключение муниципальной работы из ведомственного перечня муниципальных услуг (работ);

- принятие решения о приостановлении деятельности МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной».

9.4. Сроки приостановления выполнения муниципальной работы.

Решение о возобновлении выполнения муниципальной работы принимается культурно-досуговым учреждением, выполняющим муниципальную работу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление выполнения муниципальной работы (за исключением обстоятельств необратимого характера и ликвидации).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений культуры в процессе выполнения (оказания) муниципальной работы в случае несоответствия муниципальной работы Стандарту:

- обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения в процессе выполнения муниципальной работы в случае несоответствия муниципальной работы Стандарту может любое заинтересованное лицо.

Лицо, подающее жалобу при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение следующими способами:

- письменное обращение (жалоба) на нарушение требований Стандарта направляется руководителю учреждения;

- письменное обращение (жалоба) на нарушение требований Стандарта направляется руководителю ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или руководителю Администрации ЗАТО г. Островной.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1. Здание и прилегающая территория	<ul style="list-style-type: none"> - учреждение клубного типа размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп; - состояние здания, в котором располагается учреждение, не должно быть аварийным; - лестницы при входе в здание оборудуются пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы); <ul style="list-style-type: none"> - здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации), противопожарными и охранными системами и оборудованием, телефонной связью; - здание располагается с учётом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта; - прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, местами для парковки. 	<p>Федеральный закон от 30.12.2014 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изм. от 02.07.14 № 185-ФЗ);</p> <p>СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения;</p> <p>СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001);</p> <p>СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений;</p> <p>СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий</p>
2. Помещения	<p>Наличие помещений для выполнения муниципальной работы, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещения для встречи посетителей (фойе); - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды посетителей; <ul style="list-style-type: none"> - туалетные комнаты с санузлами; - помещения для проведения мероприятий (зрительный зал, артистические гримерные, малые залы, гостиные и другие); - помещения для занятий клубных формирований; - помещения для переодевания в репетиционную одежду; - служебные помещения для руководителей 	

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
	клубных формирований и методистов; - административные и хозяйственные помещения.	
3. Предметы оборудования	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечить качественное выполнение муниципальной услуги, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - специальное оборудование в помещениях для проведения мероприятий и для занятий клубных формирований (хореографические станки, зеркала, кресла, столы, стулья, шкафы и др.) - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий и занятий клубных формирований; - автоматизированные рабочие места; - лицензированные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети интернет.	СанПиН 2.4.4.1251-03 Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения) СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы
4. Транспорт	Наличие транспорта для организации выполнения муниципальной работы	По договору со сторонней организацией при наличии финансирования

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1. Разрешительные документы	Наличие документов: - Устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке; - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе (основной государственный регистрационный номер - ОГРН); - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ); - наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях.	Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 227 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”, а также

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
		на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет».
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изм. от 23.06.2014 № 171-ФЗ); СанПиН 2.4.4.1251-03 Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения); 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.
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: - телефонная связь; - система наружного и внутреннего видеонаблюдения; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация;	Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (с изм. от 17.02.2014 № 2);

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
	<p>- кнопка экстренного вызова; -автоматическая дренажная система пожаротушения; -рамки металло-детекторы; - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства пожаротушения; - система ОКСИОН (общероссийская комплексная система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей). Из помещений учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.</p>	<p>Федеральный закон № 69-ФЗ от 21.12.1994 «О пожарной безопасности» (с изм. от 12.03.2014 № 36-ФЗ); Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изм. от 23.06.2014 № 5-ФЗ); Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ ВППБ 13-01-94 (от 01.11.1994 № 736); локальные нормативные документы культурно-досугового учреждения.</p>

12. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1. Режим работы	<p>Режим работы учреждения клубного типа устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учетом специфики выполнения муниципальной работы. Занятия в клубных формированиях проводятся по расписанию, утвержденному руководителем учреждения клубного типа на творческий сезон (с сентября по май).</p>
2. Требования к механизму выполнения муниципальной работы	<p>Работа клубных формирований должна включать организацию деятельности различных коллективов любительского художественного творчества (народного творчества), любительских объединений и клубов по интересам художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий по следующим направлениям: культуры, литературы, психологии, журналистики, архитектуры, истории религий, краеведения, библиотечно-библиографических знаний, научно-технических знаний, исторических знаний, правовых знаний, естествознания, музыкального искусства (вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.), театрально творчества (в т.ч. актерского мастерства и др.), хореографического творчества, изобразительного искусства (декоративно-прикладного, изобразительного творчества и др.), циркового и акробатического мастерства, кино и фотоискусства, эстетического развития, культурной и психолого-социальной адаптации, русского языка и иных языков народов России, иностранных языков, техники речи, развития мышления, информатики и компьютерной грамоты, компьютерной графики и анимации, здоровья, культуры быта, молодой семьи и др.</p>

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
	<p>Типы клубных формирований:</p> <ul style="list-style-type: none"> - художественно-творческие; - творческо-прикладные; - спортивно-оздоровительные; - культурно-просветительские; - общественно-политические. <p>Содержание учебно-воспитательной работы в клубных формированиях определяется программами клубных формирований, разрабатываемыми, принимаемыми и реализуемыми учреждением клубного типа самостоятельно.</p> <p>По согласованию с руководителем учреждения клубного типа клубные формирования могут оказывать платные услуги, такие как: спектакли, концерты, представления, выставки и др. помимо основного плана работы культурно-досугового учреждения, при условии, что сборы от реализации платных услуг будут использованы на приобретение костюмов, реквизита, приобретение методических пособий, а также на поощрение участников и руководителей клубных формирований.</p> <p>За достигнутые успехи в различных жанрах творчества клубные формирования художественной направленности (коллективы любительского художественного творчества (народного творчества)) могут быть представлены к званию «народный/образцовый самодеятельный коллектив», «заслуженный коллектив народного творчества».</p> <p>За вклад в совершенствование и развитие творческой деятельности, организационную и воспитательную работу клубные формирования и отдельные участники клубных формирований могут быть представлены к различным видам поощрения, а именно: благодарность, грамота культурно-досугового учреждения, благодарность Государственного Российского Дома народного творчества, Министерства культуры Российской Федерации, Комитета по культуре и искусству Мурманской области, ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной, Правительства Мурманской области, Мурманской областной Думы, другими отличиями – на основании соответствующих документов местных органов власти.</p>

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
Балетмейстер, хормейстер, режиссёр, дирижёр, аккомпаниатор,	Значения штатной численности работников культуры при усредненных	Приказ Минкультуры России от 30.12.2015 № 3448	Доля специалистов, имеющих высшее или среднее	Не реже 1 раза в три года (при наличии финанси-

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по подготовке, повышению квалификации (роования)
руководитель кружка, руководитель клубного формирования, методист, иные должности работников культуры, отнесенные к основному персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность учреждений культуры», участвующие в выполнении муниципальной работы	организационно-технических условиях выполнения ими муниципальной работы определяются с учетом числа клубных формирований, количества мероприятий и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании Межотраслевых норм времени на услуги, выполняемые в учреждениях клубного типа	«Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»	профессиональное образование не менее 30% от общего числа специалистов структурных подразделений культурно-досугового учреждения, занимающихся выполнением муниципальной работы	

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы:

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1. Размещение информации на сайте учреждения	<ul style="list-style-type: none"> - информация о деятельности культурно-досугового учреждения; - полный перечень оказываемых услуг учреждением, контактная информация; - информация о клубных формированиях, о наборе участников в клубные формирования, расписание работы; - план мероприятий на месяц; - анонсы мероприятий. 	<p>По мере необходимости (не реже 1 раза в год) при наличии сайта.</p> <p>Ежегодно.</p> <p>В соответствии с планом мероприятий учреждения. При наличии сайта</p>
2. Размещение информации	Информация о проведении	По мере необходимости.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
в печатных средствах массовой информации, на информационном табло.	мероприятий, о деятельности и достижениях клубных формирований.	
3. Размещение информации на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru , вкладка ООКСМП.	Информация о деятельности учреждения, о достижениях клубных формирований. Анонсы мероприятий.	По мере необходимости. В соответствии с Планом мероприятий культурно-досугового учреждения.
4. Размещение информации на информационных стендах учреждения	- расписание занятий клубного формирования; - точное название клубного формирования, ФИО руководителя; - афиши и листовки планируемых мероприятий.	Ежегодно. В соответствии с Планом мероприятий культурно-досугового учреждения.

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В учреждении клубного типа имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения государственной работы рассматриваются должностными лицами учреждения клубного типа не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В учреждении клубного типа организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Опросы потребителей муниципальной работы	В учреждении клубного типа организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством выполнения муниципальной работ (не реже одного раза в год).

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной работы на высоком качественном уровне, определяемые органами местного самоуправления ЗАТО г. Островной.

Не установлены.

Приложение
к Стандарту качества выполнения
муниципальной работы
«Организация деятельности клубных
формирований и формирований
самодетельного народного творчества»

Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы
«Организация деятельности клубных формирований и формирований
самодетельного народного творчества»

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/ весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Показатели качества, характеризующие результат выполнения муниципальной работы			
Динамика количества участников клубных формирований (к предыдущему году),%	$\geq n^* / 0,3$	M (участники в отчетном году) – M (участники в предыдущем году) / M (участники в отчетном году) $\times 100$	Данные учреждения
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения (оказания) муниципальной работы (согласно п. 10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающая территория требованиям	1/0,04	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Соответствие помещения требованиям	1/0,04	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Соответствие предметы, оборудования требованиям	1/0,03	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Наличие транспорта	1/ 0,03	(да-1,нет-0)	Заключенные договора со сторонними организациями
2. Требования к законности и безопасности выполнения (муниципальной работы) (согласно п. 11 настоящего Стандарта)			
Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях	1/0,03	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/ весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Соответствие санитарного состояния требованиям	1/0,05	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности	1/0,05	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей (согласно п. 12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям	1/0,04	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям к механизму выполнения муниципальной работы требованиям	1/0,06	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы оказания (согласно п. 13 настоящего Стандарта)			
Нормативная численность персонала, непосредственно участвующего в выполнении муниципальной работы	1/0,05	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества специалистов структурных подразделений, %	$\geq 30/0,03$	$O_s / O * 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество специалистов структурных подразделений, человек	Данные учреждения
Периодичность проведения мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы	1/0,02	Наличие мероприятий (да-1,нет-0)	Данные учреждения (при наличии финансирования)
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы			

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/ весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
(согласно п. 14 настоящего Стандарта)			
Размещение информации на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru, вкладка ООКСМП	1/0,04	Наличие информации (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Размещение информации на информационном табло	1/0,05	Наличие информации (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Размещение информации на информационных стендах культурно-досугового учреждения	1/0,05	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы (согласно п. 15 настоящего Стандарта)			
Книга отзывов и предложений	1/0,02	Наличие книги отзывов и предложений (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Письменные обращения граждан	1/0,02	Отсутствие обоснованных жалоб (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Опросы потребителей муниципальной работы проводятся по утвержденным анкетам опросам	1/0,05	Наличие анкет (да-1,нет-0)	Данные учреждения

* значение показателя объема муниципальной работы для расчета показателя качества устанавливается в муниципальном задании культурно-досугового учреждения, утвержденном ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ежегодно.

Приложение
к Показателям оценки качества
выполнения муниципальной работы
«Организация деятельности клубных формирований
и формирований самодеятельного народного творчества»

АНКЕТА ОПРОСА

О качестве выполнения муниципальной работы

«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов/количество баллов										Коэффициент удовлетворённости качеством работы
		Недоволен	1	Скорее недоволен	2	Скорее доволен	3	Доволен	4	Затрудняюс ь ответить	5	
1.	Как Вы оцениваете уровень проведения занятий в клубном формировании	Недоволен	1	Скорее недоволен	2	Скорее доволен	3	Доволен	4	Затрудняюс ь ответить	5	
2.	Насколько комфортно Вам было в нашем учреждении (чистота помещений, гардероб, места для сидения, доброжелательность и вежливость сотрудников и др.)?	Недоволен	1	Скорее недоволен	2	Скорее доволен	3	Доволен	4	Затрудняюс ь ответить	5	
3.	Насколько удобно для Вас расписание занятий клубного формирования?	Недоволен	1	Скорее недоволен	2	Скорее доволен	3	Доволен	4	Затрудняюс ь ответить	5	
4.	Как вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами учреждения (инфо-киоск и другие услуги, предоставляемые в электронном виде)?	Недоволен	1	Скорее недоволен	2	Скорее доволен	3	Доволен	4	Затрудняюс ь ответить	5	
5.	Как Вы оцениваете качество проведения концертов клубных формирований?	Недоволен	1	Скорее недоволен	2	Скорее доволен	3	Доволен	4	Затрудняюс ь ответить	5	
6.	Порекомендовали бы Вы посетить наше учреждение своим близким, друзьям, знакомым?	нет	1	Скорее нет	2	Скорее да	3	Да	4	Затрудняюс ь ответить	5	

Расчет:

1. Коэффициент удовлетворенности по каждому вопросу - сумма количества человек, давших положительные оценки (3 и 4 балла): на общее количество ответивших на вопрос.

2. Сумма коэффициента по каждому вопросу: на количество вопросов в анкете: 1 (количество методов оценки качества муниципальной работы) \times 100 = коэффициент удовлетворенности качеством оказания муниципальной работы.

Количество получателей работы в отчетном году_ чел. Количество опрошенных_ чел. Из них __М: _чел; Ж: _чел.

Средний возраст:____. Образование: (в процентах от числа опрошенных) __ высшее; __среднее спец.; __общее среднее.

Место проживания: (в процентах от числа опрошенных) ____г. Островной, __Мурманская обл., __др. регионы.

Приложение
к Показателям оценки качества
выполнения муниципальной работы
«Организация деятельности клубных
формирований и формирований
самодетельного народного творчества»

Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества
муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований
и формирований самодетельного народного творчества»

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (B_{ij})
Показатель качества, характеризующий результат выполнения муниципальной работы	0,3
Динамика количества участников клубных формирований (к предыдущему году),%	0,3
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы	0,7
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы	X
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям	0,04
Соответствие помещений требованиям	0,04
Соответствие предметов, оборудования требованиям	0,03
Наличие транспорта	0,03
2. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы	X
Наличие разрешительных документов	0,03
Соответствие санитарного состояния требованиям	0,05
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности	0,05
3. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей	X
Соответствие режима работы требованиям	0,04
Соответствие требованиям к механизму выполнения муниципальной работы	0,06
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы	X
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении муниципальной работы, требованиям	0,05
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов	0,03
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы	0,02
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы	X
Наличие актуальной информации на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru , вкладка ООКСМП	0,04
Наличие информации на информационном табло	0,05
Наличие актуальной информации на информационных стендах культурно-досугового учреждения	0,05

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (B_{ij})
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги	X
Наличие книги отзывов и предложений	0,02
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей	0,02
Проведение опросов потребителей муниципальной работы	0,05
Итого:	1

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 30.12.2016 № 358

Стандарт качества выполнения муниципальной работы
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной работы - ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

2. Наименование муниципальной работы: «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (далее – муниципальная работа).

3. Цель муниципальной работы - организация и проведение культурно-массовых мероприятий на базе культурно-досуговых учреждений ЗАТО г. Островной.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы:

Муниципальная работа выполняется:

- на бесплатной основе;

- на платной основе в соответствии с порядком, утвержденным Администрацией ЗАТО г. Островной от 09.08.2011 № 193 «Об утверждении Порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности муниципальных бюджетных учреждений ЗАТО г. Островной, для граждан и юридических лиц», а также утвержденным локальным актом учреждения перечнем платных услуг, цен на платные услуги.

Финансирование выполнения работы осуществляется в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных в бюджете ЗАТО г. Островной на соответствующие цели.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- качество муниципальной работы - степень соответствия качества выполнения муниципальной работы установленным требованиям к ее выполнению;

- стандарт качества муниципальной работы - обязательные исполнения правил, устанавливаемых в интересах потребителя муниципальной работы;

- учреждение культуры клубного типа – культурно-просветительская организация, располагающая определенными характеристиками по параметрам мощности, оборудования, штатной численности, обеспечивающая досуг населения, организацию социально-культурных мероприятий, развитие народного творчества, условия для социально-культурных инициатив населения;

- культурно - массовое мероприятие - массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, досуга, спортивной направленности содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, 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);

- культурно-массовое мероприятие - массовое мероприятие, направленное на удовлетворения духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям, 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);

- потребитель услуг/работ учреждения культурно-досугового типа – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, получить или заказывающее, получающие работы организации культурно-досугового типа для личных, семейных, домашних и иных нужд.

6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:

- Конституция Российской Федерации;
 - Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - 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 и культуре»;

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

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (ст. 16 п. 17);

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

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

- распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.09.2009 № Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации»;

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

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

- Закон Мурманской области от 09.07.2010 № 1255-01-ЗМО «О пожарной безопасности в Мурманской области»;

- постановление администрации ЗАТО г. Островной от 13.04.2007 № 66 «Об утверждении Положения о порядке проведения культурно-массовых мероприятий на территории муниципального образования ЗАТО г. Островной»;

- постановление администрации ЗАТО г. Островной от 09.08.2011 № 193 «Об утверждении Порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности муниципальных бюджетных учреждений ЗАТО г. Островной, для граждан и юридических лиц»;

- постановление Администрации ЗАТО г. Островной от 29.05.2015 № 96 «О создании комиссии по проведению комплексного обследования объектов массового пребывания людей, расположенных на территории ЗАТО г. Островной, на предмет оценки их противопожарной и антитеррористической защищённости»;

- ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

- ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы: муниципальная работа выполняется в интересах физических лиц, юридических лиц.

8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы (приложение к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы:

Для учреждения:

- устав учреждения;
- муниципальное задание;
- план финансово-хозяйственной деятельности;
- порядок оказания платных работ;
- внутренний распорядок и другие локальные акты учреждения.

Для участников - заявка на участие в смотрах, конкурсах, являющаяся неотъемлемой частью Положения, утвержденного приказом учреждения.

Для посетителей - входной билет в соответствии с тарифом установленным локальным нормативным правовым актом учреждения культуры клубного типа.

9.2. Порядок выполнения муниципальной работы:

Муниципальная работа выполняется муниципальными культурно-досуговыми учреждениями (структурными подразделениями культурно-досуговых учреждений) ЗАТО г. Островной Мурманской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» далее – МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной»).

В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

- организация досуга различных групп населения: проведение вечеров отдыха, народных гуляний, праздников, танцевальных вечеров, дискотек, молодежных балов, детских утренников, игровых, развлекательных программ, торжественных мероприятий, памятных дат и иных форм культурно-массовых мероприятий;
- информационно-просветительская деятельность: проведение тематических вечеров, устных журналов, творческих встреч и т.п.

Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии с режимом работы культурно-досугового учреждения (структурных подразделений культурно-досугового учреждения), выполняющих муниципальную работу.

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении муниципальной работы:

- ликвидация МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной»;
- реорганизация МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной»;
- исключение муниципальной работы из ведомственного перечня муниципальных услуг (работ);
- принятие решения о приостановлении деятельности МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной»;

- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых выполнение муниципальной работы 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 органов местного самоуправления; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью интернет), а также

другие обязательства, не зависящие от воли лица, выполняющего работу, и препятствующие исполнению обязательств по выполнению муниципальной работы);

- нарушение посетителем правил посещения культурно-досугового учреждения;

- обращение за получением муниципальной работы в дни и часы, в которые культурно-досуговое учреждение закрыто для посещения.

9.4. Сроки приостановления выполнения муниципальной работы:

Решение о возобновлении выполнения муниципальной работы принимается культурно-досуговым учреждением (структурным подразделением культурно-досугового учреждения), выполняющим муниципальную работу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление выполнения муниципальной работы (за исключением обстоятельств необратимого характера и ликвидации).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе выполнения муниципальной работы в случае несоответствия муниципальной работы Стандарту:

Потребитель может обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе выполнения муниципальной работы в случае несоответствия муниципальной работы Стандарту:

- обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения в процессе выполнения муниципальной работы в случае несоответствия муниципальной работы Стандарту может любое заинтересованное лицо.

Лицо, подающее жалобу при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение следующими способами:

- письменное обращение (жалоба) на нарушение требований Стандарта направляется руководителю учреждения;

- письменное обращение (жалоба) на нарушение требований Стандарта направляется руководителю ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или руководителю Администрации ЗАТО г. Островной.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
Здание и прилегающая территория	<ul style="list-style-type: none"> - учреждение клубного типа размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп; - состояние здания, в котором располагается учреждение, не должно быть аварийным; - лестницы при входе в здание оборудуются пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы); - здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, 	<p>Федеральный закон от 30.12.2014 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изм. от 02.07.14 № 185-ФЗ);</p> <p>СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения;</p> <p>СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения</p> <p>(актуализированная редакция СНиП 35-01-2001);</p> <p>СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования</p>

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
	<p>водоснабжения и канализации), противопожарными и охранными системами и оборудованием, телефонной связью;</p> <ul style="list-style-type: none"> - здание располагается с учётом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта; - прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, местами для парковки. 	<p>к микроклимату производственных помещений;</p> <p>СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий</p>
Помещения	<p>Наличие помещений для организации выполнения муниципальной работы в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещения для обслуживания пользователей; - гардероб или место для хранения верхней одежды пользователей; - туалетные комнаты с санузлами; - административные и хозяйственные помещения; - служебные помещения для специалистов; - помещения для проведения мероприятий (актовый, лекционный или конференц-зал, гостиная, артистические гримерные, танцевальный зал, репетиционные помещения, культурно-досуговый центр и другие). 	
Предметы оборудования	<p>Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечить качественное выполнение государственной услуги, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мебель для организации рабочего места специалистов; - специальное оборудование в помещениях для проведения мероприятий и для занятий клубных формирований (хореографические станки, зеркала, кресла, столы, стулья, шкафы и др.) - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий и занятий клубных формирований; - автоматизированные рабочие места; - лицензированные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети интернет. 	<p>СанПиН 2.4.4.1251-03 Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)</p> <p>СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы</p>

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
	Автоматизированные рабочие места, предназначенные для выполнения муниципальной работы, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать выполнение муниципальной работы.	
Транспорт	Наличие транспорта для организации выполнения муниципальной работы	По договору со сторонней организацией

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
Разрешительные документы	Наличие документов: - Устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке; - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе (основной государственный регистрационный номер - ОГРН); - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ); - наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях.	Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 227 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет».
Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изм. от 23.06.2014 № 171-ФЗ); СанПиН 2.4.4.1251-03 Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения);

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
		<p>СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений;</p> <p>СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий;</p> <p>СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин;</p> <p>СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.</p>
Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	<p>Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефонная связь; - система наружного и внутреннего видеонаблюдения; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова; - рамки металло-детекторы; - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства пожаротушения; - система ОКСИОН (общероссийская комплексная система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей). <p>Из помещений культурно-досугового учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.</p>	<p>Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (с изм. от 17.02.2014 № 2);</p> <p>Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изм. от 12.03.2014 № 36-ФЗ);</p> <p>Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изм. от 23.06.2014 № 5-ФЗ);</p> <p>Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (от 01.11.1994 № 736);</p> <p>локальные нормативные документы учреждения.</p>

12. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика работы для потребителей
Режим работы	Режим работы учреждения клубного типа устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого

Параметр	Значение, иная характеристика работы для потребителей
	в порядке, установленном Уставом учреждения, с учетом специфики выполнения муниципальной работы и программы мероприятия, являющейся неотъемлемой частью Положения, приказа учреждения.
Обслуживание посетителей мероприятий	Учреждение клубного типа проводит мероприятия, ориентированные на различные группы посетителей, с учетом их возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья, в том числе в режиме внестационарного культурно-досугового обслуживания. При организации (проведении) культурно-массовых мероприятий, имеющих возрастные ограничения, учреждение клубного типа размещает на афишах и иных объявлениях о проведении мероприятия, а также на входных билетах, приглашениях и иных документах, предоставляющих право его посещения, знак информационной продукции и (или) текстовое предупреждение об ограничении посещения культурно-массовых мероприятий среди детей в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».
Обслуживание участников мероприятий	- Подготовка Положения о предстоящем мероприятии; - Осуществление информационной рассылки; - Заявки на участие принимаются от учреждений, организаций, клубных формирований, физических лиц.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
Заведующий отделом, методист, иные должности работников культуры, отнесенные к основному персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность учреждений культуры», участвующие в выполнении муниципальной работы	Значение штатной численности работников учреждения клубного типа, иного учреждения в сфере культуры при усредненных организационно-технических условиях выполнения ими государственных работ определяются с учетом количества	Приказ Минкультуры России от 30.12.2015 № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»	Доля специалистов, имеющих высшее или среднее профессиональное образование не менее 40 % от общего числа специалистов структурных подразделений культурно-досугового учреждения, занимающихся выполнением муниципальной работы	Не реже 1 раза в три года

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
	проведенных мероприятий и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждении клубного типа, ином учреждении в сфере культуры			

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы:

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
Размещение информации на сайте учреждения в сети интернет	<ul style="list-style-type: none"> - информация о деятельности учреждения относительно проведения мероприятий (положения, пресс-релизы, фото, видео, анонсы и др.); - полный перечень оказываемых услуг учреждением, контактная информация; - план мероприятий; - перечень изданий, методик и иных методических материалов, разработанных учреждением. 	<p>По мере необходимости (не реже 1 раза в год). При наличии сайта.</p> <p>Ежегодно.</p> <p>В соответствии с планом мероприятий учреждения.</p>
Размещение информации на информационном табло	Информация о деятельности учреждения относительно проведения мероприятий (положения, пресс-релизы, фото, видео, анонсы и др.)	По мере необходимости.
Размещение информации на сайте ГОАУК «Мурманский областной Дворец культуры	Информация о деятельности учреждения.	По запросу ГОАУК «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
и народного творчества им. С.М. Кирова»		им. С.М. Кирова»
Размещение информации на информационных стендах	Афиши и листовки планируемых мероприятий	В соответствии с Планом мероприятий учреждения

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В учреждении клубного типа, ином учреждении в сфере культуры имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы рассматриваются должностными лицами учреждения клубного типа, иного учреждения в сфере культуры не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В учреждении клубного типа, ином учреждении культуры организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Опросы потребителей муниципальной работы	В учреждении клубного типа, ином учреждении культуры организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством выполнения муниципальных работ (не реже одного раза в год).

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной работы на высоком качественном уровне, определяемые органами местного самоуправления ЗАТО г. Островной Мурманской области.

Не установлены.

Приложение
к Стандарту качества
выполнения
муниципальной работы
«Организация и проведение
культурно-массовых мероприятий»

Показатели оценки качества выполнения
муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых
мероприятий»

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/ весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Показатели качества, характеризующие результат выполнения муниципальной работы			
Количество участников культурно-массовых мероприятий (к предыдущему году), %	$\geq n^* / 0,3$	$\frac{M(\text{участники в отчетном году}) - M(\text{участники в предыдущем году})}{M(\text{участники в отчетном году})} \times 100$	Данные учреждения
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения (оказания) муниципальной работы (согласно п. 10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающая территория требованиям	1/0,04	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Соответствие помещения требованиям	1/0,04	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Соответствие предметы, оборудования требованиям	1/0,03	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Наличие транспорта	1/ 0,03	(да-1,нет-0)	Заключенные договора со сторонними организациями
2. Требования к законности и безопасности выполнения (муниципальной работы (согласно п. 11 настоящего Стандарта)			
Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях	1/0,03	Наличие документов (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния	1/0,05	Соответствует требованиям	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/ весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
требованиям		(да-1,нет-0)	
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности	1/0,05	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей (согласно п. 12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям	1/0,04	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям к механизму выполнения муниципальной работы требованиям (обслуживание посетителей и участников)	1/0,06	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы оказания (согласно п. 13 настоящего Стандарта)			
Нормативная численность персонала, непосредственно участвующего в выполнении муниципальной работы	1/0,05	Соответствует требованиям (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества специалистов структурных подразделений, %	$\geq 30/0,03$	$O_s / O * 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество специалистов структурных подразделений, человек	Данные учреждения
Периодичность проведения мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы	1/0,02	Наличие мероприятий (да-1,нет-0)	Данные учреждения (при наличии финансирования)
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы (согласно п. 14 настоящего Стандарта)			

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/ весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Размещение информации на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru, вкладка ООКСМП	1/0,04	Наличие информации (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Размещение информации на информационном табло	1/0,05	Наличие информации (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Размещение информации на информационных стендах культурно-досугового учреждения	1/0,04	Наличие информации (да-1,нет-0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы (согласно п. 15 настоящего Стандарта)			
Книга отзывов и предложений	1/0,02	Наличие книги отзывов и предложений (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Письменные обращения граждан	1/0,02	Отсутствие обоснованных жалоб (да-1,нет-0)	Данные учреждения
Опросы потребителей муниципальной работы проводятся по утвержденным анкетам опросам	1/0,06	Наличие анкет (да-1,нет-0)	Данные учреждения

*значение показателя объема муниципальной работы для расчета показателя качества устанавливается в муниципальном задании культурно-досугового учреждения, утвержденном ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ежегодно.

Приложение
к Показателям оценки
качества выполнения
муниципальной работы «Организация и проведение
культурно-массовых мероприятий»

Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества
муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых
мероприятий»

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (B_{ij})
Показатель качества, характеризующий результат выполнения муниципальной работы	0,3
Динамика количества участников культурно-массовых мероприятий (к предыдущему году),%	0,3
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы	0,7
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы	X
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям	0,04
Соответствие помещений требованиям	0,04
Соответствие предметов, оборудования требованиям	0,03
Наличие транспорта, соответствующего требованиям	0,03
2. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы	X
Наличие разрешительных документов	0,03
Соответствие санитарного состояния требованиям	0,05
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности	0,05
3. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей	X
Соответствие режима работы требованиям	0,04
Соответствие механизма обслуживания посетителей	0,03
Соответствие механизма обслуживания участников мероприятий	0,03
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы	X
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении муниципальной работы, требованиям	0,05
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов	0,03
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы	0,02
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы	X
Наличие актуальной информации на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru , вкладка ООКСМП	0,04
Наличие информации на информационном табло	0,05
Наличие актуальной информации на информационных стендах культурно-досугового учреждения,	0,04
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги	X
Наличие книги отзывов и предложений	0,02
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей	0,02
Проведение опросов потребителей муниципальной работы	0,06
Итого:	1

Приложение
к Показателям оценки
качества выполнения
муниципальной работы
«Организация и проведение
культурно-массовых мероприятий»

АНКЕТА ОПРОСА
о качестве выполнения государственной работы
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов/количество баллов										Коэффициент удовлетворённости качеством работы
		Недоволен	1	Скорее недоволен	2	Скорее доволен	3	Доволен	4	Затрудняюсь ответить	5	
1.	Насколько комфортно Вам было в нашем учреждении (чистота помещений, гардероб, места для сидения, доброжелательность и вежливость сотрудников и др.)?	Недоволен	1	Скорее недоволен	2	Скорее доволен	3	Доволен	4	Затрудняюсь ответить	5	
2.	Насколько удобно для Вас время начала культурно-массовых мероприятий?	Недоволен	1	Скорее недоволен	2	Скорее доволен	3	Доволен	4	Затрудняюсь ответить	5	
3.	Как вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами учреждения (инфо-киоск и другие услуги, предоставляемые в электронном виде)?	Недоволен	1	Скорее недоволен	2	Скорее доволен	3	Доволен	4	Затрудняюсь ответить	5	
4.	Как вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий?	Недоволен	1	Скорее недоволен	2	Скорее доволен	3	Доволен	4	Затрудняюсь ответить	5	
5.	Порекомендовали бы Вы посетить наше учреждение своим близким, друзьям, знакомым?	нет	1	Скорее нет	2	Скорее да	3	Да	4	Затрудняюсь ответить	5	
6.	Как вы оцениваете уровень информирования о мероприятии?	Недоволен	1	Скорее недоволен	2	Скорее доволен	3	Доволен	4	Затрудняюсь ответить	5	

Расчет:

1. Коэффициент удовлетворенности по каждому вопросу- сумма количества человек, давших положительные оценки (3 и 4 балла): на общее количество ответивших на вопрос.

2. Сумма коэффициента по каждому вопросу: на количество вопросов в анкете: 1 (количество методов оценки качества муниципальной работы) $\times 100 =$ коэффициент удовлетворенности качеством оказания муниципальной работы.

Количество получателей работы в отчетном году_ чел. Количество опрошенных_ чел. Из них __М:_ чел; Ж:_ чел.

Средний возраст:____. Образование: (в процентах от числа опрошенных) __ высшее; __среднее спец.; __общее среднее.

Место проживания: (в процентах от числа опрошенных) ____г. Островной, __Мурманская обл., __др. регионы.

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 30.12.2016 № 358

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

1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги – ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

2. Наименование муниципальной услуги:

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (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 потребителей библиографической информацией;

- библиотека – информационная, культурная, просветительская организация, располагающая организованным фондом документов и предоставляющая их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

- библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.);

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

- документ – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения;

- зрелищное мероприятие – демонстрация информационной продукции в месте, доступном для детей, и в месте, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи, в том числе посредством проведения театрально-зрелищных, культурно-просветительных и зрелищно-развлекательных мероприятий;

- информационная продукция – предназначенные для оборота на территории Российской Федерации продукция средств массовой информации, печатная продукция, аудиовизуальная продукция на любых видах носителей, программы для электронных вычислительных машин (программы для ЭВМ) и базы данных, а также информация, распространяемая посредством зрелищных мероприятий, посредством информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети Интернет, и сетей подвижной радиотелефонной связи;

- информационная услуга – предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу;

- информационное обслуживание – обеспечение потребителей необходимой информацией путем предоставления информационных услуг;

- культурно-массовое мероприятие – массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах;

- межбиблиотечный абонемент – абонемент, основанный на использовании документов из фондов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

- место проведения мероприятия – помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в том числе временно) или подготовленные для проведения мероприятия;

- научно-методическая работа – вид библиотечной деятельности, направленной на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использование результатов научных исследований.

- оборот информационной продукции – предоставление и (или) распространение информационной продукции, включая ее продажу (в том числе распространение по подписке), аренду, прокат, раздачу, выдачу из фондов общедоступных библиотек, публичный показ, публичное исполнение (в том числе посредством зрелищных мероприятий), распространение посредством эфирного или кабельного вещания, информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети интернет, и сетей подвижной радиотелефонной связи;

- 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 библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

- просветительская деятельность – разновидность неформального образования, совокупность информационно-образовательных мероприятий по пропаганде и целенаправленному распространению научных знаний и иных социально значимых сведений, формирующих общую культуру человека;

- просветительское мероприятие – мероприятие, направленное на распространение и разъяснение научных знаний и иных социально значимых

сведений, удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры;

- справочно-библиографическое обслуживание – обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг.

6. Правовые основы оказания муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 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»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ муниципальной культурной политики»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;
- 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 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 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 муниципальной власти, органах местного самоуправления и организациях»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества 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 Росстата от 30.12.2015 № 671 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью учреждений культуры»;

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

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

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

- постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»;

- ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг;

- ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;

- ГОСТ 7.81-2001 Статистический учет выпуска неперiodических, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения;

- ГОСТ Р 52874-2007 Рабочее место для инвалидов по зрению специальное.

Порядок разработки и сопровождения;

- ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования;

- ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

- ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения;

- ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению;

- ГОСТ Р 7.08-83-2013 Электронные издания. Основные виды. Основные сведения;

- ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика.

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 к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной услуги:

- устав учреждения;

- муниципальное задание;
- план финансово-хозяйственной деятельности;
- внутренний распорядок и другие локальные акты учреждения.

9.2. Порядок выполнения муниципальной услуги:

Муниципальная услуга выполняется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Библиотечное объединение закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее - МБУК «БО ЗАТО г. Островной»), в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

В составе муниципальной услуги выделяются следующие направления деятельности:

- обеспечение совокупности процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих функциям библиотеки, информационным потребностям пользователей;
- комплектование библиотечного фонда различными видами документов (печатными, электронными и аудиовизуальными изданиями, электронными базами данных, иными документами на русском и других языках) в соответствии с профилем библиотеки путем ежегодной плановой покупки, получения в дар, подписки на периодические издания, а также в иных формах, не противоречащих действующему законодательству;
- формирование электронных баз и банков данных;
- обеспечение совокупности процессов, включающих регистрацию поступления документов в библиотечный фонд, их выбытия из фонда, итоговые данные о величине (объеме) всего библиотечного фонда и его подразделов, стоимость фонда.

Порядок формирования и учета библиотечного фонда библиотеки регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, стандартами и техническими условиями, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное выполнение работы.

Выполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки, структурных подразделений библиотеки, выполняющих муниципальную работу.

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении муниципальной услуги:

- ликвидация МБУК «БО ЗАТО г. Островной»;
- реорганизация МБУК «БО ЗАТО г. Островной»;
- исключение муниципальной услуги из ведомственного перечня муниципальных услуг (работ);
- принятие решения о приостановлении деятельности МБУК «БО ЗАТО г. Островной»;
- непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства, при которых выполнение муниципальной работы 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 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, выполняющего работу, и препятствующие исполнению обязательств по выполнению муниципальной работы).

9.4. Сроки приостановления выполнения муниципальной услуги:

Решение о возобновлении выполнения муниципальной услуги принимается библиотекой, выполняющей муниципальную услугу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление выполнения муниципальной работы (за исключением обстоятельств необратимого характера).

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

- обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения в процессе выполнения муниципальной работы в случае несоответствия муниципальной услуги Стандарту может любое заинтересованное лицо.

Лицо, подающее жалобу при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение следующими способами:

- письменное обращение (жалоба) на нарушение требований Стандарта направляется руководителю учреждения;

- письменное обращение (жалоба) на нарушение требований Стандарта направляется руководителю ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или руководителю Администрации ЗАТО г. Островной.

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

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
Здание и прилегающая территория	Библиотека размещается на первом этаже приспособленного здания, в доступном для населения месте. Здание оборудовано системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплового режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации). Здание расположено с учетом пешеходной доступности от остановки общественного транспорта (не более 5 минут пешком). Прилегающая территория оборудована тротуаром.	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; 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
Помещения	Наличие помещений для организации обслуживания получателей муниципальной услуги, в том числе: - помещения для обслуживания пользователей; - место, оборудованное для	

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
	<p>хранения верхней одежды пользователей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - туалетные комнаты с санузлами; - помещения для хранения библиотечных фондов; - административные и хозяйственные помещения; - служебные помещения для специалистов. 	
Предметы, оборудование	<p>Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное оказание услуги, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - автоматизированные рабочие места (специалистов библиотеки, пользователей библиотеки); - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети интернет. <p>Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги.</p>	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы

11. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
Разрешительные документы	<p>Наличие документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - свидетельство о постановке на учет юридического лица 	Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
	<p>в налоговом органе;</p> <p>- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;</p> <p>- устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.</p> <p>Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях.</p>	<p>к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов муниципальной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации и муниципальных учреждениях сети Интернет</p>
Санитарное состояние	<p>Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.</p>	<p>СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений;</p> <p>СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий;</p> <p>СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин;</p> <p>СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинами организации работы, нормам охраны труда</p>
Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	<p>Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе:</p> <p>- телефонная связь;</p> <p>- пожарно-охранная сигнализация;</p> <p>- первичные средства пожаротушения.</p> <p>Из помещений библиотеки имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.</p>	<p>ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации</p>

12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	Режим работы библиотеки устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
	<p>распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом библиотеки, с учетом специфики предоставления муниципальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не менее шести часов ежедневно; - не менее шести дней в неделю. <p>В предпраздничные дни продолжительность работы библиотеки сокращается на один час. В праздничные дни, объявленные в Российской Федерации нерабочими днями, библиотека не работает.</p> <p>Время работы библиотеки не совпадает с часами работы основной части населения. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не занимает более одного дня в месяц.</p> <p>В случае изменения режима работы библиотеки получатели муниципальной услуги будут публично извещены об изменении режима работы (дней и часов работы) не менее чем за семь дней до вступления в силу таких изменений</p>
Ресурсное обеспечение предоставления муниципальной услуги	Библиотека имеет универсальный фонд документов разных форматов и на разных носителях, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей муниципальной услуги.
Обслуживание особых категорий потребителей	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.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
Библиотекарь, методист, главный библиотекарь - должности библиотечных работников, отнесенные к основному персоналу по виду экономической	Значения штатной численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях оказания ими муниципальной услуги определяются с учетом числа	Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности	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, при наличии финансирования

деятельности «Деятельность библиотек», участвующие в предоставлении муниципальной услуги	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 государственных библиотеках	государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики»		
--	--	---	--	--

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Размещение информации у входа в здание	Информация о режиме работы библиотеки	По мере необходимости
Размещение информации на информационном стенде в помещении библиотеки	Информация о деятельности библиотеки. Анонсы мероприятий и выставок	По мере необходимости. В соответствии с Планом мероприятий на текущий месяц
Размещение информации на сайте библиотеки в сети Интернет	Информация о библиотеке. Информация об услугах. Анонсы мероприятий и выставок. Информация для библиотечных специалистов	По мере необходимости. В соответствии с планом мероприятий на текущий месяц. По мере необходимости (не реже 1 раза в год)

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

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
	рассматриваются должностными лицами библиотеки не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Опросы потребителей муниципальной услуги	В библиотеке организуются анкетные опросы пользователей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания муниципальной услуги не реже 1 раза в год.

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне, определяемые органами местного самоуправления ЗАТО г. Островной.

Не установлены.

Приложение
к Стандарту качества
выполнения
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Показатели оценки качества оказания
муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/ весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Показатели качества, характеризующие результат оказания муниципальной услуги			
Динамика посещений к предыдущему периоду, %	$M_k \geq N / 0,3$	$M_k = M_r (\text{расчетный}) / M_p (\text{предшествующий}) \times 100 - 100,$ где: M_r (расчетный) – количество посещений 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 (полугодие, девять месяцев, год); Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (годовая)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (согласно п.10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1/0,04	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие	1/0,05	соответствует	Данные

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/ весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
помещений требованиям, да/нет		требованиям (да – 1, нет – 0)	учреждения
Соответствие предметов, оборудования требованиям, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги (согласно п.11 настоящего Стандарта)			
Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, да/нет	1/0,03	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1/0,005	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей (согласно п.12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1 /0,03	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие ресурсного обеспечения, необходимого для оказания муниципальной услуги, требованиям, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги (согласно п.13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/ весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов, %	$O_s \geq 50/0,04$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – 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	1/0,02	Наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги (согласно п.14 настоящего Стандарта)			
Наличие информации у входа в здание, да/нет	1/0,04	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки, да/нет	1/0,05	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет, да/нет	1/0,04	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги (согласно п.15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1/0,02	Наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1/0,05	Отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов	1/0,04	Наличие анкет	Данные

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/ весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
потребителей муниципальной услуги, да/нет		(да – 1, нет – 0)	учреждения

* значение показателя объема муниципальной работы для расчета показателя качества устанавливается в муниципальном задании библиотечного учреждения, утвержденном ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ежегодно.

Приложение
к Показателям оценки качества оказания
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества
муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (B_{ij})
Показатель качества, характеризующий результат оказания муниципальной услуги	0,3
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги	0,7
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги	X
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям	0,04
Соответствие помещений требованиям	0,05
Соответствие предметов, оборудования требованиям	0,05
2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги	X
Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях	0,03
Соответствие санитарного состояния требованиям	0,05
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности	0,05
3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей	X
Соответствие режима работы требованиям	0,03
Соответствие ресурсного обеспечения, необходимого для оказания муниципальной услуги, требованиям	0,05
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги	X
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям	0,05
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов	0,04
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги	0,02
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги	X
Наличие информации у входа в здание	0,04
Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки	0,05
Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети интернет	0,04

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (B_{ij})
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги	X
Наличие книги отзывов и предложений	0,02
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей	0,05
Проведение опросов потребителей муниципальной услуги	0,04
Итого:	1

Приложение
к Показателям оценки качества оказания
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

АНКЕТА ОПРОСА
о качестве выполнения муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов/количество баллов										Коэффициент удовлетворённости качеством работы
		Нет	1	Скорее нет	2	Скорее да	3	Да	4	Затрудняюсь ответить	5	
1.	Комфортно ли Вам было в нашем учреждении (чистота помещений, доброжелательность и вежливость сотрудников и др.)?											
2.	Удобен ли для Вас режим библиотеки?											
3.	Удовлетворены ли Вы доступом к библиотечным фондам?											
4.	Удовлетворены ли Вы универсальным фондом библиотеки?											
5.	Порекомендовали бы Вы посетить наше учреждение своим близким, друзьям, знакомым?											

Расчет:

1. Коэффициент удовлетворенности по каждому вопросу - сумма количества человек, давших положительные оценки (3 и 4 балла): на общее количество ответивших на вопрос.

2. Сумма коэффициента по каждому вопросу: на количество вопросов в анкете: 1 (количество методов оценки качества муниципальной работы) $\times 100 =$ коэффициент удовлетворенности качеством оказания муниципальной работы.

Количество получателей работы в отчетном году _ чел. Количество опрошенных _ чел. Из них __М: _чел; Ж: _чел.

Средний возраст: ____ .Образование: (в процентах от числа опрошенных) __ высшее; __ среднее спец.; __ общее среднее.

Место проживания: (в процентах от числа опрошенных) ____ г. Островной, __ Мурманская обл., __ др. регионы.

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 30.12.2016 № 358

Стандарт качества выполнения муниципальной работы
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности
фондов библиотек, включая оцифровку фондов»

1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги – ОКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

2. Наименование муниципальной работы:

Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов (далее – муниципальная работа).

3. Цель муниципальной работы:

Обеспечение соответствия состава библиотечного фонда статусу и задачам библиотеки и его сохранность как информационного ресурса региона и части национального библиотечного фонда.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы:

Муниципальная работа выполняется безвозмездно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

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

- библиотека – информационная, культурная, просветительская организация, располагающая организованным фондом документов и предоставляющая их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

- библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.);

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

- 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;

- документ – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения;

- исключение документов (рекомплектование) – отбор, изъятие из фонда и снятие с учета непрофильных, устаревших, ветхих документов, а также снятие с учета утраченных документов;

- комплектование фонда – совокупность процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих задачам

библиотеки;

- консервация документов – обеспечение сохранности документов посредством режима хранения, стабилизации, реставрации и изготовления копии;

- национальный библиотечный фонд – часть библиотечного фонда, имеющая особое историческое, научное, культурное значение, предназначенная для постоянного хранения и общественного использования и являющаяся культурным достоянием народов Российской Федерации;

- обязательный экземпляр – экземпляры различных видов тиражированных документов, подлежащие передаче производителями в соответствующие учреждения и организации в порядке и количестве, установленных законом;

- организация фонда – совокупность процессов приема, учета, технической обработки, размещения и хранения документов;

- пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

- реставрация документа – восстановление эксплуатационных свойств, а также формы и внешнего вида документа;

- сохранность документа – состояние документа, характеризующее степень удержания эксплуатационных свойств;

- стабилизация документа – обработка, замедляющая старение и предотвращающая повреждение документа;

- страховой фонд документации, являющейся национальным научным, культурным и историческим наследием, – совокупность находящихся в муниципальной собственности классифицированных, систематизированных и безопасно хранимых страховых копий особо ценных и уникальных документов Архивного фонда Российской Федерации, а так же особо уникальных и информационно значимых документов библиотечных фондов Российской Федерации.

- управление фондом – регулирование состава, объема и структуры фонда в соответствии с задачами библиотеки, потребностями пользователей;

- учет фонда – комплекс операций, обеспечивающих получение точных данных об объеме, составе, движении фонда, его стоимости и являющихся основой финансовой отчетности о фонде и составной частью мероприятий по обеспечению его сохранности;

- формирование фонда – совокупность процессов комплектования, организации фонда, исключения документов, а также управления фондами.

6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- 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»;

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

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

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

- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии

экстремистской деятельности»;

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

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

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

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

- указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ муниципальной культурной политики»;

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

- постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.2015 № 1336 «Об утверждении правил размещения текстового предупреждения о наличии нецензурной брани на экземплярах отдельных видов продукции»;

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

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

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании муниципальной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

- 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 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

- 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 муниципальной власти, органах местного самоуправления и организациях»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- приказ Росстата от 30.12.2015 № 671 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью учреждений культуры»;

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

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

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

- ГОСТ 7.76-96 Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;
- ГОСТ 29.130-97 Издания. Термины и определения.
- ГОСТ 7.81-2001 Статистический учет выпуска неперiodических, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения;
- ГОСТ 7.48-2002 Консервация документов. Основные термины и определения;
- ГОСТ 7.50-2002 Консервация документов. Общие требования;
- ГОСТ 7.87-2003 Книжные памятники. Общие требования;
- ГОСТ Р 33.505-2003 Единый Российский страховой фонд документации;
- ГОСТ Р 7.0.3-2006 Издания. Основные элементы. Термины и определения;
- ГОСТ Р 7.0.4-2006 Издания. Выходные сведения. Общие требования и правила оформления;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения;
- ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению;
- ГОСТ Р 7.08-83-2013 Электронные издания. Основные виды. Основные сведения;
- ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы:

Муниципальная работа выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы (приложение к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы:

- устав учреждения;
- муниципальное задание;
- план финансово-хозяйственной деятельности;
- внутренний распорядок и другие локальные акты учреждения.

9.2. Порядок выполнения муниципальной услуги:

Муниципальная работа выполняется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Библиотечное объединение закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее - МБУК «БО ЗАТО г. Островной»), в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

- обеспечение совокупности процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих функциям библиотеки, информационным потребностям пользователей;
- комплектование библиотечного фонда различными видами документов (печатными, электронными и аудиовизуальными изданиями, электронными базами данных, в том числе удаленного доступа, иными документами на русском и других языках) в соответствии с профилем комплектования фонда библиотеки путем ежегодной плановой покупки, безвозмездной передачи, пожертвований, получения

в дар, подписки на периодические издания, а также в иных формах, не противоречащих действующему законодательству;

- обеспечение совокупности процессов, включающих регистрацию поступления документов в библиотечный фонд, их выбытия из фонда, итоговые данные о величине (объеме) всего библиотечного фонда и его подразделов, стоимость фонда;

- обеспечение мероприятий по организации и контролю системы безопасности библиотечных фондов (организационных, по технической укрепленности, техническим средствам охраны, противопожарной защите, эвакуации людей и фондов).

Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки, работников библиотеки, выполняющих муниципальную работу.

Порядок формирования и учета библиотечного фонда библиотеки регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, стандартами и техническими условиями, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное выполнение работы.

Сроки хранения отдельных частей фонда библиотеки зависят от задач библиотеки, существующих потребностей и востребованности со стороны пользователей, а также от состояния документов, степени их устарелости или износа.

Сохранность редких изданий, имеющих в фондах, особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к книжным памятникам, возможность доступа к ним пользователей регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления стандартами и техническими условиями, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное выполнение работы.

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении муниципальной услуги:

- ликвидация МБУК «БО ЗАТО г. Островной»;
- реорганизация МБУК «БО ЗАТО г. Островной»;
- исключение муниципальной работы из ведомственного перечня муниципальных услуг (работ);

- принятие решения о приостановлении деятельности МБУК «БО ЗАТО г. Островной»;

- непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства, при которых выполнение муниципальной работы 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 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, выполняющего работу, и препятствующие исполнению обязательств по выполнению муниципальной работы).

9.4. Сроки приостановления выполнения муниципальной работы:

Решение о возобновлении выполнения муниципальной услуги принимается библиотекой, выполняющей муниципальную работу, не позднее пяти рабочих дней

с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление выполнения муниципальной работы (за исключением обстоятельств необратимого характера).

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

- обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения в процессе выполнения муниципальной работы в случае несоответствия муниципальной услуги Стандарту может любое заинтересованное лицо.

Лицо, подающее жалобу при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение следующими способами:

- письменное обращение (жалоба) на нарушение требований Стандарта направляется руководителю учреждения;

- письменное обращение (жалоба) на нарушение требований Стандарта направляется руководителю ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или руководителю Администрации ЗАТО г. Островной.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
Здание и прилегающая территория	Библиотека размещается на первом этаже приспособленного здания, доступном для населения. Здание оборудовано системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации). Здание располагается с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта (не более 5 минут пешком). Прилегающая территория оборудована тротуаром.	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; 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
Помещения	Наличие помещений для выполнения муниципальной работы, в том числе: - административные и хозяйственные помещения; - служебные помещения для специалистов; - туалетная комната с санузлом; - помещения для получения и хранения документов, размещения библиотечных фондов.	
Предметы, оборудование	Наличие специального оборудования, отвечающего	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
	<p>требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное выполнение работы, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мебель для организации рабочего места специалистов; - специализированная библиотечная мебель для размещения библиотечных фондов; - автоматизированные рабочие места специалистов библиотеки; - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети интернет. <p>Автоматизированные рабочие места, предназначенные для выполнения муниципальной работы аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать выполнение муниципальной работы.</p>	к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
Разрешительные документы	<p>Наличие документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
Санитарное состояние	<p>Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.</p>	<p>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</p>

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
		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.
Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: - телефонная связь; - пожарно-охранная сигнализация; - первичные средства пожаротушения. Из помещений библиотеки имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации

12. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	Режим работы библиотеки установлен в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом библиотеки, с учетом специфики выполнения государственных работ.
Требования к библиотечному фонду	Библиотека имеет универсальный фонд документов разных типов, видов и форматов на различных носителях, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям пользователей. Для обеспечения качественного библиотечного обслуживания пользователей происходит постоянное ежегодное обновление фонда. Для библиотечного обслуживания пользователей детского и юношеского возраста формируются фонды документов на различных носителях информации с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Пополнение библиотечного фонда информационной продукцией, имеющей возрастные ограничения, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
Библиотекарь, иные должности библиотечных работников, отнесенные к основному персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность библиотек», участвующие в выполнении муниципальной работы	Значения штатной численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях выполнения ими государственных работ определяются с учетом числа зарегистрированных пользователей, количества выданных экземпляров и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании типовых норм времени и норм времени на работы, выполняемые в государственных 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»	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. При наличии финансирования.

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Размещение информации на информационном стенде в помещении библиотеки	Информация о составе библиотечных фондов. Информация о новых поступлениях документов	По мере необходимости (не реже 1 раза в год). 1 раз в год
Размещение информации на сайте библиотеки в сети интернет	Информация о составе библиотечных фондов. Информация о новых поступлениях документов	По мере необходимости (не реже 1 раза в год). 1 раз в год

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы:

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 о качестве выполнения муниципальной работы 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.
Опросы потребителей муниципальной услуги	В библиотеке организуются анкетные опросы пользователей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания муниципальной работы не реже 1 раза в год.

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной работы на высоком качественном уровне, определяемые органами местного самоуправления ЗАТО г. Островной.

Не установлены.

Приложение
к Стандарту качества
муниципальной работы
«Формирование, учет, изучение,
обеспечение физического сохранения
и безопасности фондов библиотеки,
включая оцифровку фондов»

Показатели оценки качества выполнения
муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического
сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов»

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Показатели качества, характеризующие результат выполнения муниципальной работы			
Обновляемость библиотечного фонда, %	$Obf \geq N / 0,4$	$Obf = N_p / Of \times 100$, где: N_p – количество документов на физических (материальных) носителях, поступивших в расчетном году, единиц; Of – количество документов (объем) библиотечного фонда в расчетном году (всего), единиц; N – нормативное значение показателя качества муниципальной работы, установленное в государственном задании учреждения, утвержденном учредителем, %	Отчет о выполнении муниципального задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год); Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (годовая)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы (согласно п.10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1/0,03	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещений требованиям, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Соответствие предметов, оборудования требованиям, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы (согласно п.11 настоящего Стандарта)			
Наличие разрешительных документов, да/нет	1/0,02	наличие документов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей (согласно п.12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1/0,02	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие библиотечного фонда требованиям, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы (согласно п.13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении муниципальной работы, требованиям, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов, %	$O_s \geq 50/0,05$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество работающих в библиотеке специалистов, человек	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы, да/нет	1/0,03	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы (согласно п.14 настоящего Стандарта)			
Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки, и здании да/нет	1/0,07	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет, да/нет	1/0,02	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы (согласно п.15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1/0,02	наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1/0,02	отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей муниципальной работы по утвержденным анкетам опроса да/нет	1/0,02	Наличие анкет (да – 1, нет – 0)	

* значение показателя объема муниципальной работы для расчета показателя качества устанавливается в муниципальном задании библиотечного учреждения, утвержденном ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ежегодно.

Приложение
к Показателям оценки качества выполнения
муниципальной работы
«Формирование, учет, изучение,
обеспечение физического сохранения
и безопасности фондов библиотеки,
включая оцифровку фондов»

Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества
муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического
сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»

Показатель качества, характеризующий результат оказания муниципальной услуги	0,4
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги	0,6
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги	X
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям	0,03
Соответствие помещений требованиям	0,05
Соответствие предметов, оборудования требованиям	0,05
2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги	X
Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях	0,02
Соответствие санитарного состояния требованиям	0,05
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности	0,05
3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей	X
Соответствие режима работы требованиям	0,02
Соответствие библиотечного фонда требованиям	0,05
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги	X
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям	0,05
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов	0,05
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги	0,03
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги	X
Наличие информации у входа в здание	0,02
Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки	0,05
Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети интернет	0,02
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги	X
Наличие книги отзывов и предложений	0,02
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей	0,02
Проведение опроса потребителей муниципальной работы	0,02
Итого:	1

Приложение
к Показателям оценки качества выполнения
муниципальной работы
«Формирование, учет, изучение,
обеспечение физического сохранения
и безопасности фондов библиотеки,
включая оцифровку фондов»

АНКЕТА ОПРОСА
О качестве выполнения муниципальной работы
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек,
включая оцифровку фондов»

№	Вопрос	Варианты ответов/количество баллов										Коэффициент удовлетворённости качеством работы
		Нет	1	Скорее нет	2	Скорее да	3	Да	4	Затрудняюсь ответить	5	
1.	Удовлетворены ли Вы комплектованием, разнообразием, обновляемостью книжного фонда?	Нет	1	Скорее нет	2	Скорее да	3	Да	4	Затрудняюсь ответить	5	
2.	Удовлетворены ли Вы обновляемостью фонда периодическими изданиями?	Нет	1	Скорее нет	2	Скорее да	3	Да	4	Затрудняюсь ответить	5	
3.	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации на сайте учреждения?	Нет	1	Скорее нет	2	Скорее да	3	Да	4	Затрудняюсь ответить	5	
4.	Удовлетворены ли Вы компетентностью, доброжелательностью и вежливостью сотрудников.	нет	1	Скорее нет	2	Скорее да	3	Да	4	Затрудняюсь ответить	5	
5	Порекомендовали бы Вы посетить наше учреждение своим близким, друзьям, знакомым?	нет	1	Скорее нет	2	Скорее да	3	Да	4	Затрудняюсь ответить	5	

Расчет:

1. Коэффициент удовлетворенности по каждому вопросу - сумма количества человек, давших положительные оценки (3 и 4 балла): на общее количество ответивших на вопрос.

2. Сумма коэффициента по каждому вопросу: на количество вопросов в анкете: 1 (количество методов оценки качества муниципальной работы) \times 100 = коэффициент удовлетворенности качеством оказания муниципальной работы.

Количество получателей работы в отчетном году_ чел. Количество опрошенных_ чел. Из них __М: _чел; Ж: _чел.

Средний возраст:____. Образование: (в процентах от числа опрошенных) __ высшее; __среднее спец.; __общее среднее.

Место проживания: (в процентах от числа опрошенных) ____г. Островной, __Мурманская обл., __др. регионы.

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 30.12.2016 № 358

Стандарт качества выполнения муниципальной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги – ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной).

2. Наименование муниципальной работы:

Библиографическая обработка документов и создание каталогов (далее – муниципальная работа).

3. Цель муниципальной работы:

Формирование системы каталогов библиотечных документов для оперативного информирования пользователей библиотеки о составе библиотечных фондов.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы:

Муниципальная работа выполняется безвозмездно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- аннотация – краткая характеристика документа, поясняющая его содержание, назначение, форму, другие особенности;

- библиотека – информационная, культурная, просветительская организация, располагающая организованным фондом документов и предоставляющая их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

- библиографическая запись – элемент библиографической информации, фиксирующий сведения о документе, позволяющие его идентифицировать, раскрыть его состав и содержание в целях библиографического поиска;

- библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.);

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

- библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки;

- 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;

- документ – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения;

- индексирование – выражение содержания документа и (или) смысла информационного запроса на информационно-поисковом языке;

- пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

- электронный каталог - библиотечный каталог, содержащий библиографические записи в одном из принятых машиночитаемых форматов.

6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 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»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Закон Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;
- Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ муниципальной культурной политики»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;
- 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 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 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 муниципальной власти, органах местного самоуправления и организациях»;

- 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 Росстата от 30.12.2015 № 671 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью учреждений культуры»;

- ГОСТ 7.76-96 Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;

- ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;

- ГОСТ 7.80-2000 Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления;

- ГОСТ 7.82-2001 Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;

- ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

- ГОСТ 7.1-2003 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

- ГОСТ 7.59-2003 Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;

- ГОСТ 7.11-2004 Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках;

- ГОСТ Р 7.0.3-2006 Издания. Основные элементы. Термины и определения;

- ГОСТ Р 7.0.4-2006 Издания. Выходные сведения. Общие требования и правила оформления;

- ГОСТ Р 7.0.7-2009 Статьи в журналах и сборниках. Издательское оформление;

- ГОСТ Р 7.0.9-2009 Библиографическое обеспечение издательских и книготорговых процессов. Общие требования;

- ГОСТ Р 7.0.11-2011 Диссертация и автореферат диссертации. Структура и правила оформления;

- ГОСТ Р 7.0.12-2011. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила;

- ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению;

- ГОСТ Р 7.0.83-2013 Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;

- ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы:

Муниципальная работа выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы (приложение к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы:

- устав учреждения;
- муниципальное задание;
- план финансово-хозяйственной деятельности;
- внутренний распорядок и другие локальные акты учреждения.

9.2. Порядок выполнения муниципальной услуги:

Муниципальная работа выполняется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Библиотечное объединение закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее - МБУК «БО ЗАТО г. Островной»), в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

Выполнение муниципальной работы включает в себя следующие процедуры:

- научная и техническая обработка документов: индексирование, формирование библиографической записи, аннотирование и другое;
- формирование, организация и ведение электронного каталога, библиографических баз данных библиотеки;
- организация и ведение карточных каталогов и картотек.

Порядок каталогизации регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, стандартами и техническими условиями, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное выполнение работы.

Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки, работниками библиотеки, выполняющих муниципальную работу.

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении муниципальной услуги:

- ликвидация МБУК «БО ЗАТО г. Островной»;
- реорганизация МБУК «БО ЗАТО г. Островной»;
- исключение муниципальной работы из ведомственного перечня муниципальных услуг (работ);
- принятие решения о приостановлении деятельности МБУК «БО ЗАТО г. Островной»;
- непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства, при которых выполнение муниципальной работы 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 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, выполняющего работу, и препятствующие исполнению обязательств по выполнению муниципальной работы).

9.4. Сроки приостановления выполнения муниципальной работы:

Решение о возобновлении выполнения муниципальной услуги принимается библиотекой, выполняющей муниципальную работу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление выполнения муниципальной работы (за исключением обстоятельств необратимого характера).

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

- обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения в процессе выполнения муниципальной работы в случае несоответствия муниципальной услуги Стандарту может любое заинтересованное лицо.

Лицо, подающее жалобу при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение следующими способами:

- письменное обращение (жалоба) на нарушение требований Стандарта направляется руководителю учреждения;

- письменное обращение (жалоба) на нарушение требований Стандарта направляется руководителю ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или руководителю Администрации ЗАТО г. Островной.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
Здание и прилегающая территория	Библиотека размещается на первом этаже приспособленного здания, доступном для населения. Здание оборудовано системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации). Здание располагается с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта (не более 5 минут пешком). Прилегающая территория оборудована тротуаром.	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001); 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
Помещения	Наличие помещений для выполнения муниципальной работы, в том числе: - административные и хозяйственные помещения; - служебные помещения для специалистов; - туалетная комната с санузлом; - помещения для получения и хранения документов, размещения библиотечных фондов.	
Предметы, оборудование	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов,	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
	<p>позволяющего обеспечивать оперативное и качественное выполнение работы, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мебель для организации рабочего места специалистов; - специализированная библиотечная мебель для размещения библиотечных фондов; - автоматизированные рабочие места специалистов библиотеки; - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети интернет. <p>Автоматизированные рабочие места, предназначенные для выполнения муниципальной работы, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать выполнение муниципальной работы.</p>	

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
Разрешительные документы	<p>Наличие документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
Санитарное состояние	<p>Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.</p>	<p>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;</p>

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
		СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.
Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: - телефонная связь; - пожарно-охранная сигнализация; - первичные средства пожаротушения. Из помещений библиотеки имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации

12. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	Режим работы библиотеки устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом библиотеки, с учетом специфики выполнения муниципальной работы.
Требования к библиотечным каталогам	Библиотечные каталоги должны соответствовать объему и содержанию библиотечного фонда, целям и задачам деятельности библиотеки. В каталогах должна оперативно отражаться информация о текущих поступлениях в библиотечный фонд, проводиться текущее и плановое редактирование. Доступ к каталогам библиотеки организован в помещении библиотеки. Доступ к электронным каталогам организован в локальной сети библиотеки, а также в удаленном режиме на сайте библиотеки. Гиперссылка для доступа пользователей к электронному каталогу библиотеки должна размещаться на главной странице веб-сайта библиотеки.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
Главный	Значения штатной	Приказ Минкультуры	Доля специа-	Не реже 1 раза

библиотекарь, иные должности работников библиотеки, отнесенные к основному персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность библиотек», участвующие в выполнении муниципальной работы	численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях выполнения ими государственных работ определяются с учетом количества документов, прошедших аналитико-синтетическую обработку, объема электронного каталога, библиографических баз данных и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании типовых норм времени и норм времени на работы, выполняемые в государственных библиотеках	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»	листов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование не менее 50% от общего числа работающих в библиотеке специалистов	в пять лет. При наличии финансирования.
---	---	---	---	---

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Размещение информации на информационном стенде в помещении библиотеки	Информация о составе библиотечных каталогов	По мере необходимости (не реже 1 раза в год)
Размещение информации на сайте библиотеки в сети интернет	Информация о составе библиотечных каталогов. Гиперссылка для доступа к электронному каталогу библиотеки	По мере необходимости (не реже 1 раза в год)

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы:

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 о качестве выполнения муниципальной работы 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.
Опросы потребителей муниципальной услуги	В библиотеке организуются анкетные опросы пользователей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания муниципальной работы не реже 1 раза в год.

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной работы на высоком качественном уровне, определяемые органами местного самоуправления ЗАТО г. Островной.

Не установлены.

Приложение
к Стандарту качества
муниципальной работы
«Библиографическая обработка
документов и создание каталогов»

Показатели оценки качества выполнения
муниципальной работы «Библиографическая обработка
документов и создание каталогов»

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Показатели качества, характеризующие результат выполнения муниципальной работы			
Доля документов из фондов библиотеки, библиографическое описание которых, отражено в электронном каталоге, в общем объеме фондов %	$Dek \geq N/0,3$	$Dek = ЭК / О \times 100$, где: ЭК – количество документов, библиографическое описание которых, отражено в электронном каталоге, единиц; О – объем библиотечного фонда, единиц; N – нормативное значение показателя качества муниципальной работы, установленное в муниципальном задании учреждения, утверждаемом учредителем, %	Отчет о выполнении муниципального задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год); форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (годовая)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы (согласно п.10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1/0,03	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещений требованиям, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие предметов, оборудования требованиям, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
2. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы (согласно п.11 настоящего Стандарта)			
Наличие разрешительных документов, да/нет	1/0,02	наличие документов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей (согласно п.12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1/0,02	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие библиотечного каталога требованиям, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы (согласно п.13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении муниципальной работы, требованиям, да/нет	1/0,05	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов, %	$O_s \geq 50/0,05$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – 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	1/0,03	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества/весовые коэффициенты	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы, да/нет			
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы (согласно п.14 настоящего Стандарта)			
Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки, да/нет	1/0,02	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет, да/нет	1/0,05	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы (согласно п.15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1/0,02	Наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1/0,02	Отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей муниципальной работы по утвержденным анкетам опроса	1/0,02	Наличие анкет (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

* значение показателя объема муниципальной работы для расчета показателя качества устанавливается в муниципальном задании библиотечного учреждения, утвержденном ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ежегодно.

Приложение
к Показателям оценки качества выполнения
муниципальной работы
«Библиографическая обработка
документов и создание каталогов»

Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества
муниципальной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

Показатель качества, характеризующий результат оказания муниципальной услуги	0,4
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги	0,6
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги	X
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям	0,03
Соответствие помещений требованиям	0,05
Соответствие предметов, оборудования требованиям	0,05
2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги	X
Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях	0,02
Соответствие санитарного состояния требованиям	0,05
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности	0,05
3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей	X
Соответствие режима работы требованиям	0,02
Соответствие библиотечного каталога требованиям	0,05
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги	X
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям	0,05
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов	0,05
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги	0,03
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги	X
Наличие информации у входа в здание	0,02
Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки	0,05
Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети интернет	0,02
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги	X
Наличие книги отзывов и предложений	0,02
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей	0,02
Проведение опроса потребителей муниципальной работы	0,02
Итого:	1

Приложение
к Показателям оценки качества выполнения
муниципальной работы
«Библиографическая обработка
документов и создание каталогов»

АНКЕТА ОПРОСА
О качестве выполнения муниципальной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

№	Вопрос	Варианты ответов/количество баллов										Коэффициент удовлетворённости качеством работы
		Недоволен	1	Скорее недоволен	2	Скорее доволен	3	Доволен	4	Затрудняюсь ответить	5	
1.	Как Вы оцениваете оперативность библиографической обработки новых материалов?											
2.	Внимательное отношение персонала библиотеки к пользователям?											
3.	Как вы оцениваете полноту содержания карточных каталогов?											
4.	Как вы оцениваете доступ к электронным каталогам на сайте библиотеки?											
5.	Порекомендовали бы Вы посетить наше учреждение своим близким, друзьям, знакомым?	нет	1	Скорее нет	2	Скорее да	3	Да	4	Затрудняюсь ответить	5	

Расчет:

1. Коэффициент удовлетворенности по каждому вопросу - сумма количества человек, давших положительные оценки (3 и 4 балла): на общее количество ответивших на вопрос.

2. Сумма коэффициента по каждому вопросу: на количество вопросов в анкете: 1 (количество методов оценки качества муниципальной работы) \times 100 = коэффициент удовлетворенности качеством оказания муниципальной работы.

Количество получателей работы в отчетном году_ чел. Количество опрошенных_ чел. Из них __М:_ чел; Ж:_ чел.

Средний возраст: ____ .Образование: (в процентах от числа опрошенных) __ высшее; __ среднее спец.; __ общее среднее.

Место проживания: (в процентах от числа опрошенных) ____ г. Островной, __ Мурманская обл., __ др. регионы.
