Утверждаю:

Начальник управления культуры администрации МО «Гиагинский район»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ляскин В.В.

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Стандарт**

 **качества предоставления муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждение культуры «Гиагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Гиагинский район» (в новой редакции)**

**Ст. Гиагинская**

**2016 г.**

**Общие положения.**

1.1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности муниципальных учреждений, подведомственных управления культуры администрации МО «Гиагинский район» (далее по тексту – Стандарт) и распорядителем средств бюджета администрации муниципального образования «Гиагинский район» для муниципальных учреждений является:

Управления культуры администрации МО «Гиагинский район».

В целях применения настоящего Стандарта используются следующие понятия и определения:

- муниципальная услуга – один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности муниципальным учреждением, финансируемой за счет бюджета администрации муниципального образования «Гиагинский район»  и направленной на удовлетворение потребностей населения муниципального образования «Гиагинский район» в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного обслуживания;

- стандарт качества предоставления муниципальной услуги- обязательства органов местного самоуправления муниципального образования «Гиагинский район» по обеспечению возможности получения населением муниципального образования «Гиагинский район» муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

1.2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на муниципальные услуги в области культуры, предоставляемы населению МО «Гиагинский район» муниципальными учреждениями культуры, финансируемые за счет средств бюджета администрации муниципального образования «Гиагинский район» и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг в сфере культуры:

- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;

1.3. Основные принципы Стандарта муниципальной услуги:

- законности;

- экономичности;

- актуальности.

 Принцип законности означает, что Стандарт качества оказания муниципальной услуги разрабатывается и утверждается в соответствии с законодательством РФ, муниципальными правовыми актами МО «Гиагинский район».

 Принцип экономичности означает, что Стандарт качества оказания муниципальной услуги разрабатывается исходя из необходимости удовлетворения потребности потребителей муниципальной услуги, обеспечение доступности муниципальной услуги при использовании необходимого количества ресурсов.

Принцип актуальности означает, что Стандарт качества оказания муниципальной услуги подлежит систематическому пересмотру в сторону установления требований, соответствующих изменяющимся бюджетным возможностям, потребностям в оказании муниципальной услуги.

1.4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

- бюджетные услуги в области культуры – муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению МО «Гиагинский район» (далее по тексту- получатели услуг) муниципальными учреждениями культуры, подведомственные управлению культуры администрации МО «Гиагинский район» за счет бюджетных средств МО «Гиагинский район»;

- получатели услуги – население МО «Гиагинский район» (граждане и организации), имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

- библиотека – муниципальное учреждение, располагающее организованным фондом, документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотеки могут оказывать услуги по организации досуга, вести просветительскую и образовательную деятельность;

- организация библиотечного обслуживания – обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, а также проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения МО «Гиагинский район».

1.5.Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 года № 131-ФЗ;

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

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 N 942-р) «О социальных нормах и нормативах»;

- Иные норамативно-правовые акты.

1.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует муниципальное учреждение;

- условия размещения и режим работы учреждения;

- ресурсное обеспечение учреждения (здание, помещения, мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование, финансовые средства и т.д.);

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- наличие требований к технологии оказания муниципальной услуги;

- информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания услуг;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

**2. Виды услуг. Требования к качеству оказания муниципальных услуг.**

2.1.Организация библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки.

Сведения об услуге.

Наименование услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

**2.1.1. Содержание услуги:**

Обеспечение совокупности процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих функциям библиотеки, информационным потребностям пользователей. Организация взаимопользования фондов различных библиотек для обеспечения запросов удаленных пользователей, а также пользователей-инвалидов. Наличие комплекса мероприятий по созданию оптимальных условий хранения и использования фондов. Репродуцирование изданий на специальные носители для слепых и слабовидящих пользователей.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с тарифами, утвержденными приказом начальника управления культуры администрации МО «Гиагинский район».

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

1) поиск и перенос информации на электронный носитель;

2) составление библиографических списков, справок и каталогов по запросу читателей;

3) предоставление услуг по ксерокопированию;

4) набор и редактирование текста на компьютере;

5) распечатка текста, материала на бумаге, фотобумаге;

6) читательский билет, возмещение затрат;

7) сканирование и цветная печать материала;

8) доставка читателям книг на дом, к месту работы;

9) формирование тематических подборок материалов по запросу читателей;

10) организация и проведение платных форм культурно-просветительской и информационной деятельности;

11) организация мероприятий по подготовке и переподготовке кадров в установленном законом порядке;

12) ночной абонемент;

13) услуга по редактированию текста сотрудником;

14) иные услуги в соответствии с утвержденными тарифами.

Получатели услуги: физические и юридические лица.

Единицы измерения: количество посещений.

**2.1.2. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки:**

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда».

- иные документы.

**2.1.3.Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:**

- устав МБУК «Гиагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система»;

- руководства, правила, инструкции, положения;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;

- приказы директора муниципального учреждения и др.

В соответствии с действующим законодательством библиотекам Российской Федерации при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

Устав учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

- наименование и местоположение, юридический статус;

- правоспособность муниципального учреждения;

- цели и предмет деятельности муниципального учреждения;

- права и обязанности муниципального учреждения, его ответственность;

- правление муниципальным учреждением, имущество и финансы учреждения;

- организация, оплата и дисциплина труда;

- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

- сведения о филиалах.

Устав учреждения должен быть утвержден постановлением главы муниципального образования «Гиагинский район», зарегистрирован в Федеральной налоговой службе Гиагинского района. Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям управления культуры администрации МО «Гиагинский район».

Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы библиотек.

В учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- правила пользования библиотекой;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- коллективный договор;

- приказы управления культуры администрации МО «Гиагинский район»;

- иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании услуги в библиотеке используются следующие инструкции:

- должностные инструкции;

- инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);

- инструкции по охране труда;

- инструкция о мерах пожарной безопасности;

- иные инструкции.

Основными Положениями (правовыми актами) в учреждении являются:

- положение о платных услугах;

- положение по аттестации библиотечных работников;

- иные положения.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечных услуг, входят:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

- инвентарные описи основных средств;

- иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

В библиотеках следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

**2.1.4.Условия размещения и режим работы библиотек.**

Наличие здания и помещений, приспособленных для хранения фондов, обеспечение подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами. Наличие технических средств и технологий для организации учета фондов, создания электронных каталогов с целью обеспечения неограниченных поисковых возможностей. Обеспечение свободного доступа к фондам, каталогам, информационным ресурсам, создание залов открытого доступа к информации.

Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения МО «Гиагинский район». Для обеспечения доступности библиотечных услуг сеть библиотек должна равномерно размещаться из расчета одна библиотека на 2-5 тысяч жителей.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с модельными стандартами.

Основной режим работы библиотек с 9:00 до 17:00. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведения санитарного дня не реже одного раза в два месяца. Воскресенье – рабочий день.

В зданиях библиотек должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения:

- читальные залы;

- книгохранилища;

- дополнительные помещения:

- гардероб;

- иные помещения.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д.).

Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны определяться в соответствии со следующими нормами:

Площади библиотечных помещений определяются из расчета 40-60 кв.м. на 1000 жителей.

 Число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 1,5 кв.м. на 1000 жителей.

 Число посадочных мест для просмотра периодики определяется из расчета одно место на каждые 2-3 тыс. жителей.

 Для проведения массовых мероприятий необходимо отдельное помещение площадью из расчета 1,5 кв.м. на одного посетителя.

 Помещение библиотеки, обслуживающей инвалидов, должно быть приспособлено и оборудовано соответствующим образом: иметь пандусы при входе-выходе, специальные держатели, ограждения.

 Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций и составляет не менее 20 % площадей читательской зоны;

 площади для размещения абонемента с открытым доступом к фонду и кафедрами выдачи не менее 100 кв.м.;

 с закрытым доступом к фонду – 5,5 кв.м. на 1000 томов;

 с ограниченным доступом к фонду – 7 кв.м. на 1000 томов;

 площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду – 10 кв.м. на 1000 томов;

 число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв.м. на 1 место (или 1,5 кв.м. на 1000 жителей);

 наличие посадочных мест для чтения в общедоступной библиотеке является обязательным;

 для размещения выставок, площадь одного из основных подразделений библиотеки (абонемент или читальный зал) требует увеличение площади на 10 %.

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны быть размещены в приспособленных помещениях, специально оборудованы, обеспечены защитными средствами эксплуатации, отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил, нормам охраны труда и техники безопасности.

 В библиотеке должны быть приняты все меры по обеспечению безопасности пользователей и персонала, защиты ресурсов. Помещения должны быть оборудованы системами пожарной и иной безопасности и защиты, лаконичными и понятными надписями и указателями о передвижении людей внутри здания.

**2.1.5.Техническое оснащение библиотек.**

Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

- компьютерная техника;

- копировально-множительная техника (ксерокс);

- стеллажи для хранения книг;

- столы и стулья;

- стеллажи - шкафы для книжных выставок;

- иное оборудование.

Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее

Техническое освидетельствование оборудования библиотек должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

**2.1.6. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.**

Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- библиотекари;

- административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора, заведующие филиалами).

На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимое специальное высшее или среднее-специальное образование, возможно педагогическое образование со стажем работы не менее 3-х лет в педагогических образовательных учреждениях.

Уровень профессиональной компетентности библиотекарей должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации библиотечных работников.

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

Работники библиотек один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек, разработанным муниципальным учреждением. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются соответствие (не соответствие) занимаемой должности.

Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения Гиагинского района должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

**2.1.7. Требования к технологии оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения.**

В соответствии с содержанием бюджетной услуги, услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя:

- обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включающему в себя:

- книжный фонд;

- фонд периодики;

- медиафонд (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях, виниловых дисках);

- фонд литературно-иностранных языков.

Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования и поведения в библиотеках, утверждаемые директором муниципального учреждения.

В библиотеках получатели услуг имеют право:

- стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

Для детских библиотек - первое посещение с родителями (близкими родственниками), зарегистрированными в МО «Гиагинский район»;

- бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

- на залоговой основе получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонементов, бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов;

- на платной основе получать во временное пользование документы, приобретенные на внебюджетные средства;

- участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками МО «Гиагинский район», направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

- пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется утвержденными тарифами на платные услуги.

- осуществлять иные права, предусмотренные уставом библиотеки.

Результатом предоставления услуги служит содействие в получении полного объема необходимой информации. Формирование, хранение и предоставление пользователям библиотек наиболее полного собрания отечественных и зарубежных документов, удовлетворение универсальных информационных потребностей граждан, сохранения культурного наследия.

Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских и юношеских библиотеках, библиотеках семейного чтения. Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно - библиотечного обслуживания населения Гиагинского района, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство посетителей. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой.

Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. В целях сохранности библиотечного фонда установлена санкция за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

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

**2.1.8.Информационное сопровождение деятельности библиотек:**

Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядка и правилах предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должна быть доступна населению Гиагинского района. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- размещение информации о библиотеках, о предоставляемых услугах, в том числе о планах культурно-массовых мероприятиях на базе библиотек.

- информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций.

В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, тарифы на платные услуги и другое.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей его компетентный выбор.

Информация о деятельности муниципального учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

**2.1.9. Контроль за деятельностью учреждений, обеспечивающих библиотечное обслуживание населения Гиагинского района:**

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

Внутренний контроль осуществляется директором библиотеки, его заместителями, заведующими филиалов. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

- плановый контроль:

- тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

- комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и т.д.).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются по каждому сотруднику библиотеки с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Управление культуры администрации МО «Гиагинский район» (начальник управления, главный специалист) осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

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

- проведения контрольных мероприятий по качеству услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся управлением культуры ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения управление культуры использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния библиотек;

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

- экспертный – опрос лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

- социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

Контроль за выполнением муниципального задания осуществляется на основании предоставления ежемесячного отчета до 20 числа месяца, следующего за отчетным директором муниципального учреждения об исполнении задания в управление культуры.

**2.1.10. Порядок обжалования получателями требований Стандарта:**

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставляющее услугу, так и в управление культуры.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены директором муниципального учреждения либо начальником управления культуры администрации Гиагинского района в 3-х дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при управлении культуры администрации МО «Гиагинский район» для принятия мер по повышению качества услуги по библиотечному обслуживанию населения Гиагинского района.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к директору муниципального учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

**2.2.11. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения МО «Гиагинский район»:**

Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей, непрерывное повышение качества услуг.

Директор муниципального учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учрежденияв области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

**Директор библиотеки обязан:**

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников библиотек;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;

- организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры библиотечного обслуживания и стандарта качества.

**2.1.12. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения Гиагинского района:**

Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленным настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

- результативность предоставления услуги в сфере библиотечного обслуживания по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения Гиагинского района;

Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора населения Гиагинского района;

- оптимальность использования ресурсов библиотек;

- удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;

- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

**2.1.13. Система индикаторов качества услуги:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №/пп | Индикаторы качества бюджетной услуги  | Значение индикатора  |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Количество книговыдач (ед.) | Не менее 170 000 |
| 2 | Количество читателей (чел.) | Не менее 11 000 |
| 3 | Количество мероприятий, проводимых библиотекой (ед.) | Не менее 200 |
| 4 | Количество посещений (ед.) | не менее 68 000 |

**3. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены Стандарта качества предоставления муниципальных услуг.**

* 1. Изменение и отмена Стандарта осуществляется в случаях изменения или отмены нормативных правовых актов, регулирующих оказание соответствующей услуги.

Отмена Стандарта услуги без его замены на новый Стандарт допускается только в случае, если прекращается оказание соответствующей услуги.

* 1. Разработка и принятие изменений в Стандарт качества предоставления муниципальных услуг осуществляется в порядке, аналогичном для разработки и принятия самих стандартов.
	2. Разработка Стандарта качества предоставления муниципальных услуг осуществляется главными распорядителями и получателями средств бюджета одновременно с формированием муниципального задания на оказание муниципальных услуг с обязательным согласованием заместителя главы администрации МО «Гиагинский район», курирующим соответствующее направление.

Разработанный Стандарт качества предоставления услуг, подлежат обязательному официальному опубликованию в средствах массовой информации и сети Интернет.