



АДМИНИСТРАЦИЯ СЛАДКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.04.2015

№ 382

с. Сладково

*Об утверждении Стандарта качества
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения
на территории Сладковского
муниципального района»*

В целях повышения качества муниципальных услуг, оказываемых населению учреждениями культуры Сладковского муниципального района, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения на территории Сладковского муниципального района» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры, спорта и работы с молодежью.

Глава района



А.В. Иванов

Стандарт
качества предоставления муниципальной услуги "Библиотечное
обслуживание населения на территории Сладковского муниципального района"

I. Перечень организаций, в отношении которых применяется
Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
"Библиотечное обслуживание населения на территории Сладковского
муниципального района"

1.1. Организацией, в отношении которой применяется Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Библиотечное обслуживание населения на территории Сладковского муниципального района" (далее - Стандарт), является муниципальное учреждение.

1.2. Предоставление муниципальной услуги "Библиотечное обслуживание населения на территории Сладковского муниципального района" (далее - муниципальная услуга) осуществляет муниципальное автономное учреждение «Централизованная библиотечная система Сладковского района» (далее - Учреждение).

II. Перечень нормативных правовых актов,
регулирующих предоставление муниципальной услуги

- 2.1. Конституция Российской Федерации.
- 2.2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
- 2.3. Бюджетный кодекс Российской Федерации.
- 2.4. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями).
- 2.5. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изменениями).
- 2.6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями).
- 2.7. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях" (с изменениями).
- 2.8. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ "О техническом регулировании" (с изменениями).
- 2.9. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (с изменениями).
- 2.10. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями).
- 2.11. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями).
- 2.12. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации

предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями).

2.13. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями).

2.14. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями).

2.15. Постановление Госстандарта Российской Федерации от 13.12.1994 № 308 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила. ГОСТ 7.12-93".

2.16. Постановление Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 № 182-ст "О принятии и введении в действие межгосударственного стандарта".

2.17. Постановление Госстандарта Российской Федерации от 25.11.2003 № 332-ст "О принятии и введении в действие межгосударственного стандарта".

2.18. Постановление Госстандарта Российской Федерации от 06.10.2000 № 253-ст "Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления. ГОСТ 7.80-2000".

2.19. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 "О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет" (с изменениями).

2.20. Модельный стандарт деятельности публичных библиотек (принят на XIII Ежегодной сессии Конференции Российской библиотечной ассоциации 22.05.2008).

2.21. Базовые нормы организации сети и ресурсного обеспечения общедоступных библиотек муниципальных образований (приняты на XII Ежегодной сессии Конференции Российской библиотечной ассоциации 16.05.2007). Закон Тюменской области от 28.12.2004 № 330 «О государственной политике в сфере культуры и искусства в Тюменской области».

2.22. Постановление администрации Сладковского муниципального района от 30.12.2011 № 1412 «О перечне муниципальных работ, выполняемых муниципальными автономными учреждениями Сладковского муниципального района».

2.23. Постановление администрации Сладковского муниципального района от 13.02.2015 № 125 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, осуществляемых муниципальными автономными учреждениями культуры, спорта и дополнительного образования Сладковского муниципального района».

2.24. Постановление администрации Сладковского муниципального района от 17.05.2013 № 440 «Об утверждении устава муниципального автономного учреждения «Централизованная библиотечная система Сладковского района» в новой редакции».

2.25. Положение о наблюдательном совете учреждения от 01.01.2014.

2.26. Правила пользования библиотеками муниципального автономного учреждения «Централизованная библиотечная система Сладковского района» от 01.01.2010 № 1.

2.27. Положение о сохранности фондов библиотек муниципального автономного учреждения «Централизованная библиотечная система

Сладковского района» от 01.01.2010 № 1.

III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Получателями муниципальной услуги являются все граждане (физические и юридические лица), проживающие на территории Сладковского муниципального района, независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее - Получатели).

3.2. Оказание муниципальной услуги является бесплатным. Учреждение может оказывать также дополнительные платные услуги.

3.3. Порядок получения муниципальной услуги.

3.3.1. Предоставление муниципальной услуги Получателям осуществляется на основании правил пользования библиотекой. Получатели имеют право пользоваться библиотекой по месту жительства, а также другими библиотеками Сладковского муниципального района, являющимися структурными подразделениями Учреждения.

3.3.2. Получателям муниципальную услугу предоставляют:

1. Сладковская центральная районная библиотека, адрес: 627610, Российская Федерация, Тюменская область, Сладковский район, с. Сладково, ул. Кондратьева, 12; тел.: 8(34555) 23-6-45, 23-8-56, 24-2-94;

e-mail: sladkovo_cbc@mail.ru; сайт: cbs-sladkovo.ru.

2. Александровская сельская библиотека, адрес: 627623, Российская Федерация, Тюменская область, Сладковский район, с. Александровка, ул. Школьная, 22.; тел. 8(345555) 45-2-25; e-mail: BNBYF.7894@yandex.ru.

3. Лопазновская сельская библиотека, адрес: 627620, Российская Федерация, Тюменская область, Сладковский район, с. Лопазное, ул. Садовая, 16; тел.: 8(34555) 48-1-43; e-mail: dubinina.marya2015@yandex.ru.

4. Маслянская сельская библиотека, адрес: 627600, Российская Федерация, Тюменская область, Сладковский район, п. Маслянский, ул. Октябрьская, 29; тел.: 8(34555) 32-2-67.

5. Никулинская сельская библиотека, расположенная по адресу: 627631, Российская Федерация, Тюменская область, Сладковский район, с. Никулино, ул. Зеленая, 57; тел.: 8(34555) 40-2-48; e-mail: pavlinova.lyuda@yandex.ru.

6. Новоандреевская сельская библиотека, адрес: 627630, Российская Федерация, Тюменская область, Сладковский район, д. Новоандреевка, ул. Центральная, 13; тел.: 8(34555) 47-4-02; e-mail: vjd-74@yandex.ru.

7. Рождественская сельская библиотека, адрес: 627615, Российская Федерация, Тюменская область, Сладковский район, д. Рождественка, ул. Ветеранов, 20; e-mail: mila.bagira1973@yandex.ru.

8. Степновская сельская библиотека, адрес: 627626, Российская Федерация, Тюменская область, Сладковский район, с. Степное, ул. Школьная, 2; e-mail: 197005irina@mail.ru.

9. Усовская сельская библиотека, адрес: 627624, Российская Федерация, Тюменская область, Сладковский район, с. Усово, ул. Ленина, 17 «а»; тел.: 8(34555) 34-2-24; e-mail: sobolevskih@yandex.ru.

10. Менжинская сельская библиотека, адрес: 627603, Российская Федерация, Тюменская область, Сладковский район, с. Менжинское, ул. К. Маркса, 17; тел.: 8(34555) 41-1-46; e-mail: schustowa.tatjana2015@yandex.ru.

11. Майская сельская библиотека, адрес: 627612, Российская Федерация, Тюменская область, Сладковский район, д. Майка, ул. Центральная, 56.

3.3.3. Режим работы Учреждения и его структурных подразделений: открытие - не ранее 08.00 часов, завершение работы - не позднее 20.00 часов.

3.3.4. Получателям предоставляется право бесплатного пользования фондами библиотек Учреждения. Получатели с временной регистрацией в Сладковском районе, получают под залог не более одной художественной книги и одной отраслевой книги. Сумма залога составляет рыночную стоимость издания с учетом его художественной и научной ценности. Получатели, не имеющие регистрации в Сладковском муниципальном районе, обслуживаются только в читальных залах.

3.3.5. Для записи в библиотеки Учреждения Получатели предъявляют документы, удостоверяющие личность, сообщают сведения, необходимые для оформления договора на библиотечное обслуживание.

Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек Учреждения, в том числе к электронному каталогу и базам данных в помещениях библиотек, осуществляется по предъявлению Получателями читательских билетов (формуляров) или читательских билетов (формуляров) разового посещения.

3.3.6. Запись в библиотеки Учреждения Получателей в возрасте до 9 лет осуществляется в присутствии законных представителей (родителей, опекунов) при предъявлении документа, удостоверяющего личность законных представителей (родителей, опекунов). Получатели в возрасте от 9 до 14 лет предъявляют оригинал или копию документа, удостоверяющего личность законных представителей (родителей, опекунов). Получатели в возрасте от 14 до 18 лет предъявляют документ, удостоверяющий личность, а также оригинал или копию документа, удостоверяющего личность законных представителей (родителей, опекунов).

3.3.7. При перемене места жительства, изменении фамилии Получатель обязан сообщить об этом в соответствующую библиотеку Учреждения.

3.3.8. При записи в библиотеку Учреждения Получатель обязан ознакомиться с правилами пользования библиотекой и подтвердить обязательство об их соблюдении своей подписью в читательском билете (формуляре) или договоре на библиотечное обслуживание.

3.3.9. Получатели имеют право получить бесплатно:

- информацию о наличии в фонде конкретного документа через систему печатных и электронных каталогов и картотек в помещениях библиотек или посредством удаленного доступа к сайту Учреждения;

- полную информацию о составе фонда через систему печатных и электронных каталогов и картотек, другие формы библиотечного информирования;

- консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

- во временное пользование документы из фондов библиотек в соответствии с правилами пользования библиотекой (на дом, в читальном зале, во внестационарном режиме), в том числе документы, переведенные в электронный вид с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.3.10. Получатели обязаны соблюдать правила пользования библиотекой. Получатели, нарушившие правила пользования библиотекой и причинившие

Учреждению ущерб, компенсируют его в установленном законом порядке.

3.4. Порядок оказания платных услуг.

3.4.1. Платные услуги осуществляются Учреждением на основании Положения об организации платных услуг и в соответствии с прейскурантом платных услуг Учреждения.

3.4.2. Платные услуги предоставляются физическим (юридическим) лицам и оказываются Учреждением не в ущерб объему и качеству бесплатного библиотечного обслуживания.

3.4.3. Плата за услуги взимается в соответствии с договорными обязательствами, а также на основе прейскурантов, утвержденных руководителем Учреждения.

3.4.4. Оплата за платные услуги осуществляется Получателем:

- наличными деньгами с выдачей работником библиотеки квитанции установленного образца;
- безналичным перечислением с предъявлением Получателем копии платежного поручения банка.

3.4.5. Вне зависимости от объема оказанной платной услуги Получателю выдается бланк строгой отчетности (квитанция, утвержденная для некоммерческих организаций). В бланке строгой отчетности обязательно указываются наименование организации, структурного подразделения, оказавшего услугу, фамилия и инициалы Получателя, наименование услуги, стоимость оказанной услуги, подписи сторон (Получателя и работника структурного подразделения Учреждения), дата оказания услуги. Бланк строгой отчетности выписывается в двух экземплярах (для Получателя и работника, оказавшего услугу).

3.4.6. Средства, вырученные от оказания платы за предоставленные услуги, сдаются в бухгалтерию Учреждения.

3.5. Информирование Получателей о существенных условиях предоставления муниципальной услуги осуществляется при помощи:

- размещения информации об Учреждении и объемах оказываемых услуг, в том числе оказываемых в электронном виде, в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления Сладковского муниципального района, портале государственных и муниципальных услуг Тюменской области, в соответствующем разделе сайта Учреждения;
- размещения информационных стендов (уголков Получателей) в помещениях Учреждения;
- иных способов, предусмотренных законодательством Российской Федерации и обеспечивающих доступность информации для населения.

3.6. В состав информации о муниципальных услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых Учреждением;
- характеристика муниципальной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование Стандарта, требованиям которого должна соответствовать муниципальная услуга;
- способы получения оценки качества муниципальной услуги со стороны Получателя.

3.7. Информация о деятельности Учреждения, порядке и правилах

оказания муниципальной услуги должна обновляться по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

IV. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

4.1. Содержание предоставляемой муниципальной услуги:

- осуществление библиотечного обслуживания (физических и юридических лиц) посредством предоставления документов из библиотечного фонда во временное пользование (на дом, в читальном зале, во внестационарном режиме);
- информационное и справочно-библиографическое обеспечение Получателей путем представления информации об имеющихся ресурсах библиотек Учреждения;
- доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек Учреждения, в том числе к электронному каталогу, базам данных;
- создание и обновление электронного каталога, электронных баз данных, оказание справочной и консультационной помощи в поиске информации;
- доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;
- индивидуальная и групповая работа по привлечению к чтению, развитию читательской культуры и читательской компетентности;
- комплектование библиотечного фонда, обеспечение его сохранности;
- обеспечение повышения необходимого уровня профессиональных знаний и компетенций персонала;
- обеспечение выполнения функций автономных учреждений.

4.2. Учреждение должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещений библиотек.

4.3. Требования к зданию, в котором оказывается муниципальная услуга, и прилегающей территории:

- библиотеки Учреждения должны размещаться в специальном отдельно стоящем здании или пристройке к жилому или общественному зданию, возможно размещение библиотеки в приспособленном помещении жилого или общественного здания;
- должны соблюдаться архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональному назначению библиотеки.

4.4. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга.

4.4.1. Помещения, предназначенные для библиотечного обслуживания, должны обеспечивать комфортное и безопасное пребывание Получателей:

- в помещениях библиотек должен поддерживаться соответствующий температурный режим (не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия);
- во время пребывания людей в здании библиотеки двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри. Проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения, а также пути эвакуации посетителей (в том числе

лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки) должны быть всегда свободными.

4.4.2. В помещениях библиотек должен поддерживаться порядок и чистота в соответствии с существующими санитарными нормами.

4.4.3. Площади и расположение помещений библиотек в зависимости от их функционального значения определяются в соответствии с существующими библиотечными стандартами и строительными нормами:

- число мест в читальных залах библиотек не должно превышать число, определяемое исходя из расчета 2,5 кв. м на 1 место;

- площади для размещения фонда абонементов с открытым доступом к фонду определяются из расчета 4,5 кв. м на 1 тысячу томов. Кроме того, должны быть предусмотрены дополнительные площади на размещение кафедры выдачи из расчета 4,5 кв. м на 1 кафедру, справочно-библиографического аппарата (каталоги) из расчета 3,5 кв. м на 1 каталожный шкаф, выставок;

- в библиотеках должны быть предусмотрены отдельные помещения для хранения фондов или помещения для подсобных фондов, а также служебные помещения, бытовые комнаты персонала.

4.4.4. Помещения библиотек должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения (компьютеры, телефоны, аудиотехника, оргтехника), обеспечивающими надлежащее качество муниципальной услуги.

4.4.5. Для обеспечения доступа Получателей к электронному справочно-поисковому аппарату, базам данных и изданиям, переведенным в электронный вид, помещения библиотек должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами.

4.5. Требования к режиму работы.

4.5.1. Библиотеки Учреждения должны быть открыты для населения не менее 5 дней в неделю и открываться для посетителей не ранее 8.00 часов, закрываться - не позднее 20.00 часов. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более 1 дня в месяц.

4.5.2. В случае изменения расписания работы библиотека должна публично известить Получателей об изменении расписания работы (дни и часы работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

4.5.3. Предоставление доступа к электронному справочно-поисковому аппарату, базам данных, изданиям, переведенным в электронный вид, посредством сайта Учреждения должно осуществляться круглосуточно.

4.6. Требования к информационным ресурсам библиотек Учреждения.

4.6.1. Библиотечный фонд должен отвечать информационным и культурным запросам населения, обеспечивать возможности для постоянного саморазвития, повышения уровня образования населения. Сохранность библиотечных фондов обеспечивается за счет соблюдения нормативного режима хранения, установленных правил реставрации и консервации библиотечных фондов, создания страхового фонда документов.

4.6.2. Доступность информационных ресурсов для Получателей обеспечивается за счет разнообразия носителей информации, типов и видов документов, широкого репертуара наименований изданий, присутствующих в библиотечном фонде, регулярного обновления и пополнения библиотечного фонда.

4.6.3. Имеющийся справочно-библиографический аппарат должен обеспечить оперативность получения интересующей Получателей информации из различных источников.

4.6.4. Свободный доступ Получателей к информации обеспечивается посредством системы информационно-библиотечного обслуживания, модернизации деятельности библиотек, создания единого информационного пространства. В этих целях должно быть осуществлено подключение библиотек к действующим компьютерным сетям, создание электронных информационных ресурсов, развитие информационных ресурсов и автоматизированных технологий в библиотеках.

4.6.5. Предоставление муниципальной услуги, оказываемой Учреждением в электронном виде, должно осуществляться непосредственно в помещениях библиотек.

4.7. Требования к взаимодействию работников Учреждения с Получателями.

4.7.1. Учреждение не вправе ограничивать доступ жителей и гостей Сладковского района любого возраста, пола, вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений к библиотечным фондам из соображений цензуры.

4.7.2. При записи в библиотеку Учреждения работник Учреждения должен ознакомить Получателя с правилами пользования библиотекой (под роспись при возрасте посетителя старше 14 лет). Правила пользования библиотекой должны быть размещены в свободном для посетителей доступе в помещении библиотеки.

4.7.3. Ожидание в очереди с целью записи в библиотеку Учреждения, перерегистрации, получения консультационной помощи в поиске информации, в том числе посредством печатного и электронного справочно-поискового аппарата и электронных баз данных, получения информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения информации об услугах и ресурсах библиотеки, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 30 минут. Время на загрузку электронного справочно-поискового аппарата и баз данных в помещениях библиотек зависит от загруженности серверного оборудования Учреждения, но не должно превышать 5 минут; посредством удаленного доступа - в зависимости от скорости Интернет на оборудовании Получателя.

4.7.4. Учреждение должно бесплатно предоставить в отделе абонемента документы библиотечного фонда на срок, необходимый читателю, но не более 14 дней.

4.7.5. Учреждение должно предоставить Получателям право пользоваться личными портативными компьютерами в помещениях библиотеки и обеспечить возможность подзарядки портативных компьютеров Получателей.

4.7.6. Работники Учреждения должны соблюдать этические нормы в общении с Получателями, ни при каких обстоятельствах не повышать голос на Получателей, не применять меры принуждения и насилия к Получателям.

4.8. Требования к предоставлению информации.

4.8.1. Учреждение должно обеспечить информирование Получателей об информационных ресурсах библиотек (состав библиотечных фондов, перечень

услуг, в том числе оказываемых в электронном виде, режим работы библиотеки), получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, во временное пользование любого документа из библиотечных фондов, документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

4.8.2. Учреждение должно представить информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов через систему печатных и электронных каталогов, в том числе с использованием современных технических средств. Представление информации Получателям о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня библиотеки по устным и письменным обращениям, в том числе присланным по электронной почте.

4.8.3. Учреждение должно обеспечить в свободном доступе для Получателей информацию о новых поступлениях в библиотечный фонд. Обновление информации осуществляется не реже одного раза в месяц.

4.8.4. Сведения о значимых поступлениях в библиотечный фонд, проведении крупных мероприятий и введении новых видов услуг Учреждение в обязательном порядке должно предоставлять для публикации в местной печати и для размещения в электронных средствах массовой информации, на официальном сайте органов местного самоуправления Сладковского муниципального района не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

4.8.5. Работники Учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы Получателей, связанные с работой библиотек.

4.9. Требования к предоставлению сопутствующих услуг.

4.9.1. Учреждение обязано обеспечить наличие гардероба в библиотеках. Гардероб должен работать в течение всего времени работы библиотеки.

4.9.2. Учреждение должно предоставить Получателям возможность воспользоваться услугами копирования (на платной основе). Время ожидания в очереди за услугами копирования должно составлять не более 30 минут.

4.10. Требования к прочим аспектам деятельности.

4.10.1. Учреждению запрещается использование и передача третьим лицам сведений о Получателях, читательских запросах, за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и повышения качества библиотечного обслуживания с согласия Получателя.

4.10.2. Учреждение должно не реже одного раза в год проводить опрос Получателей с целью выявления пожеланий относительно новых приобретений в библиотечный фонд. Результаты опроса должны быть доступны для Получателей и отдела культуры, спорта и работы с молодежью администрации Сладковского муниципального района, ответственного за организацию оказания муниципальной услуги.

4.10.3. Учреждение должно установить обязательную уплату Получателями компенсации за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

4.10.4. Учреждение должно обеспечить наличие охраны помещений библиотеки в ночное время, нерабочие и праздничные дни, или кнопки вызова вневедомственной охраны.

4.10.5. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

4.11. Требования к порядку оказания муниципальной услуги и объему услуг.

4.11.1. Во время оформления доступа к муниципальной услуге Получатель должен быть ознакомлен с правилами пользования библиотекой и подтвердить обязательство об их соблюдении своей подписью на читательском формуляре (билете).

4.11.2. Во время получения муниципальной услуги Получатель имеет право:

- обжаловать качество работы Учреждения и его отдельных работников;
- вносить предложения по улучшению работы Учреждения, его структуры.

4.11.3. В случае нарушения правил пользования библиотекой и причинения Учреждению ущерба Получатель обязан компенсировать ущерб в установленном порядке.

4.11.4. Объем услуг по организации библиотечного обслуживания населения оценивается количеством посещений за год, количеством книговыдач, показателем книгообеспеченности населения.

V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любой Получатель. За малолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение требований Стандарта могут родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований Стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб Учреждения.

5.2. Получатель может обжаловать нарушение требований Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения;
- жалоба на нарушение требований Стандарта в отдел культуры, спорта и работы с молодежью администрации Сладковского муниципального района;
- обращение в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта работнику, оказывающему муниципальную услугу.

При выявлении нарушения требований Стандарта Получатель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Получателю.

При невозможности или отказе работника устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения Получатель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения.

При выявлении нарушения требований Стандарта Получатель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю Учреждения.

Обращение Получателя с жалобой к руководителю Учреждения может быть осуществлено не позднее 3 рабочих дней после установления Получателем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель Учреждения при приеме жалобы Получателя может

совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Получателя;

- аргументировано отказать Получателю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта руководитель Учреждения приносит извинения Получателю от лица Учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

Учреждение обязано представить Получателю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 10 рабочих дней с даты ее поступления.

5.5. Жалоба на нарушение требований Стандарта в отдел культуры, спорта и работы с молодежью администрации Сладковского муниципального района.

Подача и рассмотрение жалобы в отдел культуры, спорта и работы с молодежью администрации Сладковского муниципального района осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.6. Контроль за деятельностью Учреждения.

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

С целью осуществления внутреннего контроля Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью своих подразделений и работников с целью определения соответствия Стандарту. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с Получателями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый отделом культуры, спорта и работы с молодежью администрации Сладковского муниципального района.

VI. Особенности предоставления

муниципальной услуги отдельным категориям граждан

6.1. Библиотечное обслуживание Получателей с ограничениями в жизнедеятельности.

6.1.1. Библиотечное обслуживание Получателей с нарушениями зрения.

Учреждение должно обеспечить возможность получения документов на специальных носителях информации ("говорящая книга", книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт)) и возможность пользования Интернет-ресурсами с помощью специальных программ или клавиатуры с рельефно-точечным шрифтом.

Получатели с нарушениями зрения могут пользоваться специализированным фондом непосредственно библиотеке, а также в любом структурном подразделении Учреждения посредством внутрисистемного обмена.

6.1.2. Библиотечное обслуживание Получателей с нарушениями слуха.

Учреждение должно обеспечить возможность получения визуальных документов (видеофильмы, видеопрограммы) с субтитрами.

6.2. Получатели, которые не могут посещать библиотеки в силу

преклонного возраста или физических недостатков, имеют право получать документы из фондов библиотек через внестационарные формы обслуживания согласно установленному в Учреждении порядку.

6.3. Библиотечное обслуживание детей до 14 лет.

6.3.1. Учреждение обеспечивает библиотечное обслуживание детей до 14 лет через отдел по работе с детьми, кафедру по обслуживанию детей или детские отделы в сельских библиотеках.

6.3.2. Помещения и оборудование, предназначенные для библиотечного обслуживания Получателей детского возраста, должны удовлетворять их возрастным особенностям и обеспечивать комфортное и безопасное пребывание детей в библиотеке

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

7.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Получателей, непрерывное повышение качества оказания муниципальной услуги.

7.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

7.3. Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников Учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие работников Учреждения, осуществляющих оказание муниципальной услуги и контроль качества оказания муниципальной услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

7.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю Учреждения и виновным работникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.