

СТАНДАРТ
качества муниципальной услуги
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и
безопасности фондов библиотек, включая оцифровку

1. Наименование муниципальной услуги (работы).

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услуге (работе) по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге (работе).

Стандарт распространяется на муниципальные услуги (работы) по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку, предоставляется Муниципальным бюджетным учреждением «Межпоселенческая библиотека» Шарыповского района (далее – МБУ "МБ").

1.2. Формы оказания муниципальной услуги (работы).

Муниципальные услуги (работы) по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку оказывается в стационарных условиях.

1.3. Платность муниципальной услуги.

Муниципальная услуга (работа) предоставляется на бесплатной основе.

1.4. Вид деятельности учреждения, оказывающего муниципальную услугу (выполняющего работу) в соответствии с кодом Общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД)

92.51 - деятельность библиотек, архивов, учреждений клубного типа.

2. Наименование органа администрации района, осуществляющего нормативное правовое регулирование в соответствующей сфере (области) муниципального управления.

Нормативное правовое регулирование в соответствующей сфере (области) муниципального управления осуществляет Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры и муниципального архива» Шарыповского района.

2.1. Наименование органа администрации района, осуществляющего функции и полномочия учредителя районных муниципальных учреждений, оказывающих муниципальную услугу (выполняющих работу).

Функции и полномочия учредителя районных муниципальных учреждений, оказывающих муниципальную услугу (выполняющих работу), осуществляет муниципальное казенное учреждение «Управление культуры и муниципального архива» Шарыповского района.

3. Нормативные правовые акты, устанавливающие основания оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

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

Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";

Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ "О пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ (ред. от 28.07.2012) "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 "О противопожарном режиме";

Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р "О социальных нормативах и нормах" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках";

ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта Российской Федерации от 29.11.2012 N 1612-ст);

ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта Российской Федерации от 06.09.2013 N 875-ст);

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 N 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

ГОСТ 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 15.04.1997 N 136);

ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения (введен

ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 N 39-ст);

ГОСТ 7.20-2000. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 N 182-ст);

ГОСТ 7.82-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 04.09.2001 N 369-ст);

ГОСТ 7.50-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 05.06.2002 № 232-ст);

ГОСТ 7.59-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 29.05.2003 № 170-ст);

ГОСТ 7.1-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 25.11.2003 N 332-ст);

ГОСТ 7.87-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 26.02.2004 N 65-ст);

ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (введены в действие Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.1993 № 649 «Об утверждении Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации»;

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

СП 118.13330.2012. Свод правил. Общественные здания и сооружения. Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (утв. Приказом Министерства регионального развития Российской Федерации от 29.12.2011 N 635/10);

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

Письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04.11.1998 № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;

Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

Устав Администрации Шарыповского района (с изменениями и дополнениями);

Постановления, распоряжения главы Шарыповского района, его заместителей, регламентирующие деятельность учреждения.

Приказы начальника Муниципального казенного учреждения «Управление культуры и муниципального архива» Шарыповского района, регламентирующие деятельность учреждения.

4. Перечень и характеристика получателей муниципальной услуги (наименование получателя работы).

Получателями муниципальной услуги (работы) могут быть юридические и физические лица (работа предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

5. Требования к качеству оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы).

5.1. Требования к нормам материальных, технических ресурсов используемых при оказании муниципальной услуги (выполнения работы).

Здания (помещения) МБУ «МБ» должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к учреждению должны быть очищены от снега и льда. Табличка с информацией о режиме работы учреждения должна быть расположена на видном месте у входа в учреждение.

Здания (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, оснащено средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений.

Здания (помещения) МБУ «МБ» должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, Нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

В составе помещений МБУ «МБ» могут выделяться:

- зона каталогов;
- справочно-библиографическая зона;
- читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;
- рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;
- зона предоставления электронной информации;
- зона копирования документов;
- зона абонемента;
- зона проведения массовых мероприятий.

В МБУ «МБ» должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

МБУ «МБ» обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения муниципальной услуги.

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

МБУ «МБ» должно быть обеспечено бесперебойной телефонной и Интернет связью.

5.2. Требования к нормам трудовых ресурсов, используемых для оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

МБУ «МБ» должно быть укомплектовано необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом типовых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

Сотрудники МБУ «МБ» должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы пользователей, связанные с работой учреждения, с порядком и условиями предоставления результатов муниципальной услуги.

Работники МБУ «МБ» должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Реализуемые программы повышения квалификации и обучения новых кадров в учреждении должны предусматривать формирование знаний конструктивного управления конфликтными ситуациями, организационной культуры учреждения, навыков адекватных социально-психологических реакций персонала. Специалисты, обслуживающие детей и юношество, должны обладать основами знаний возрастной педагогики и психологии.

5.3. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги (выполнения работы) и наличию разрешительных документов на осуществление деятельности, если такой вид деятельности требует наличия указанных документов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

МБУ «МБ», выполняющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;
- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

5.4. Требования к доступности муниципальной услуги (работы) для получателей и информационному обеспечению получателей муниципальной услуги (работы).

МБУ «МБ» обязано своевременно обеспечивать пользователей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых результатах муниципальной услуги и обеспечить возможность их правильного выбора.

МБУ «МБ» обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения и его подразделений;
- правила посещения библиотеки, права и обязанности пользователей;
- календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные пользователю;
- о дополнительных услугах, оказываемых пользователям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность МБУ «МБ»;
- контактная информация о руководстве учреждением с указанием Ф.И.О., должности, телефона.

Информирование пользователей о результатах предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- через официальный интернет-сайт учреждения;
- посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения.
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление результатов муниципальной работы, при личном посещении учреждения и его подразделений.

На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;
- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, сотрудников подразделений учреждения);
- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);
- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- информацию о проводимых выставках, мероприятиях;

- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

На информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов
- руководителя учреждения, его заместителей, сотрудников подразделений учреждения);
- стандарт предоставления услуги;
- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- информация о проводимых выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

На вывесках у входа в библиотеки учреждения должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;
- наименование подразделения;
- режим работы;
- информация об изменениях в режиме работы.

Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.

Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, памятки и т.д.) до пользователя доводится следующая информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

Информирование о порядке предоставления результатов муниципальной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 10 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения (подразделения), в который поступил телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление результатов муниципальной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением результатов муниципальной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке и результатах предоставления муниципальной услуги.
- об адресах Интернет-сайта Министерства культуры Красноярского края, Российской Федерации; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Красноярского края»; Интернет-сайтов краевых государственных библиотек;
- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных и муниципальных услуг;
- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

5.5.Требования к организации учета мнения получателей о качестве оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

Мнения пользователей об уровне качества и доступности результатов муниципальной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления результатов муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование пользователей и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб пользователей муниципальной услуги.

Мнения пользователей муниципальной услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества результатов муниципальной услуги.

6.Требования к объему оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ).
формирование и учет библиотечных фондов МБУ «МБ»;
организация библиотечных фондов МБУ «МБ»;
обеспечение физического сохранения и безопасности библиотечных фондов МБУ «МБ».

7.Требования к порядку оказания муниципальных услуг (выполнения работ).

Режим работы МБУ «МБ», в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с МКУ «УКиМА» ШР.

МБУ «МБ» должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 5 дней до таких изменений.

Предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 5 (пяти) дней в неделю.

В течение 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе и читального зала.

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

График работы объектов сети внестанционарного библиотечного обслуживания устанавливается МБУ «МБ» самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

Ежедневный режим работы подразделений и персонала устанавливается МБУ «МБ» самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

8. Требования к условиям оказания муниципальных услуг (выполнения работ).

МБУ «МБ» должно иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности, потребностям получателей муниципальной услуги и отвечающий следующим характеристикам:

- полнота;
- информативность;
- постоянная обновляемость.

МБУ «МБ» должно быть оснащено специальным библиотечным оборудованием:

- мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла);
- стеллажи для хранения документов (металлические и/или деревянные, стационарные и/или передвижные);
- выставочное оборудование (витрины, стенды);
- каталожные шкафы.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

МБУ «МБ» должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения муниципальной услуги. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Предметы и оборудование, используемые при выполнении муниципальной услуги, должны соответствовать санитарным нормам и правилам.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

9. Требования к периодичности оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

Муниципальная услуга (работа) предоставляется учреждением постоянно в течение года.

10. Основания для отказа в оказании муниципальной услуги (выполнении работы).

Основаниями для отказа в получении результатов муниципальной услуги являются:

- нарушение или непринятие правил пользования библиотекой;
- обращение в часы и дни, в которые библиотека закрыта для пользователей;
- нахождение пользователя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- наличие на одежде пользователя видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества учреждения или других посетителей;

а также в случаях, когда:

- запрос пользователя противоречит нормам авторского права;
- запрашиваемый пользователем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

Отказ в получении результатов муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

Основаниями для приостановления предоставления результатов муниципальной услуги являются:

- нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);
- причинение ущерба имуществу учреждения (до момента его возмещения);
- утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);
- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

11. Ответственность руководителя учреждения, оказывающего муниципальную услугу (выполняющего работу), за нарушение стандарта оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

Директор МБУ «МБ» несет ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта, качество оказания муниципальной услуги и определяет основные цели, задачи, направления деятельности МБУ «МБ».

Приказом директора МБУ «МБ» должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание муниципальной услуги их пользователям в соответствии с настоящим стандартом.

Директор МБУ «МБ» обязан:

- обеспечить доведение и разъяснение настоящего стандарта до всех работников МБУ «МБ»;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего стандарта;
- организовать внутренний контроль за соблюдением настоящего стандарта.

12. Иные требования, необходимые для оказания муниципальной услуги (выполнения работы), в соответствии с отраслевыми особенностями.

Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную услугу.

Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

МБУ «МБ», как учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за

исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;
- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или регионального законодательства в деятельности МБУ «МБ» Шарыповского района; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной услуги.

В целях улучшения качества муниципальной услуги МБУ «МБ» должно не реже одного раза в квартал проводить мониторинги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемых результатов муниципальной услуги.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

Внешний контроль осуществляется МКУ «УКиМА» ШР в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

МКУ «УКиМА» ШР осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;
- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

МКУ «УКиМА» ШР в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

В зависимости от основания проведения контроля МКУ «УКиМА» ШР проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым МКУ «УКиМА» ШР планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества выполнения муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) пользователей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих

требования к выполнению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в МКУ «УКиМА» ШР, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.