

25.10.2012

№ 2335

Об утверждении стандартов качества
муниципальных услуг в сфере культуры

В целях приведения стандартов качества муниципальных услуг в соответствие с постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960 «Об утверждении Перечня услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств»

МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

1). Стандарт качества муниципальной услуги «Организация отдыха детей в каникулярное время на базе муниципальных учреждений» (приложение 1);

2). Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных образовательных программ» (приложение 2);

3). Стандарт качества муниципальной услуги «Показ спектаклей, концертов и концертных программ, кинопрограмм и иных зрелищных программ» (приложение 3);

4). Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (приложение 4);

5). Стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности творческих коллективов, студий, кружков, секций, любительских объединений» (приложение 5).

2. Признать утратившим силу постановление мэрии города Ярославля от 13.08.2010 № 3275 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере культуры».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра города Ярославля по вопросам социальной политики и культуры.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Мэр города Ярославля

Е.Р. Урлашов

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

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Услуга оказывается муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры мэрии города Ярославля, и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее – Организация).

Информация об Организации размещается на официальном сайте города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.4. Предмет (содержание) Услуги:

- выдача документов (печатных, электронных, аудиовизуальных) в читальных залах, абонеентах в соответствии с правилами пользования библиотекой;
- предоставление информации (справки, консультации) о составе библиотечных фондов через систему каталогов, электронных баз данных и другие формы библиотечного обслуживания;
- обеспечение сохранности и безопасности библиотечных фондов;
- организация и проведение культурно-просветительских мероприятий;
- комплектование библиотечных фондов;
- материально-техническое оснащение процесса оказания Услуги;
- обеспечение библиотек персоналом, повышение квалификации персонала;
- текущее содержание Организации:
 - обеспечение помещением;
 - обеспечение текущего содержания помещений;
 - обеспечение услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения;
 - обеспечение услугами связи;
 - обеспечение безопасности;
 - обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами, не связанными с процессом оказания информационно-библиотечного обслуживания;
 - ремонт основных средств;
 - обеспечение административно-управленческим и вспомогательным персоналом;

повышение квалификации административно-управленческого персонала.

2. Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральные законы:
 - от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
 - от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 - приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.98 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- Закон Ярославской области от 24.06.2003 № 34-з «О библиотечном деле в Ярославской области»;
- Устав города Ярославля.

3. Потребители Услуги

Потребителями Услуги являются физические лица, юридические лица (далее – Потребители).

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее Потребителей

4.1. Доступ к Услуге может получить каждый Потребитель независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

4.2. Организация должна обеспечивать доступность Услуги для Потребителя. Доступность информационно-библиотечного обслуживания обеспечивается следующими факторами:

- пространственная доступность Организации – удобное местоположение на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений;
- режим работы, позволяющий беспрепятственно посещать Организацию работающему населению, учащимся.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги

5.1. Оказание Услуги осуществляется на бесплатной основе.

5.2. Для получения Услуги необходимо:

- лично явиться в Организацию;
- оформить регистрационную карточку, хранящуюся в Организации; читательский билет, хранящийся у Потребителя Услуги, в соответствии с правилами пользования библиотекой; согласие на обработку персональных данных;
- в случае оказания Услуги коллективным Потребителям основанием оказания Услуги является договор о безвозмездном (возмездном) оказании Услуги. Оказание Услуги производится при наличии у Потребителя контрольного листа посещения и (или) пригласительного билета.

6. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги

6.1. Основаниями для приостановления оказания Услуги является аварийная ситуация в Организации.

6.2. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

- непредъявление читательского билета, контрольного листа и (или) приглашения на массовое мероприятие;
- нахождение Потребителя в социально-неадекватном состоянии, в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- обращение за получением Услуги в дни и часы, в которые Организация закрыта для посещения;
- несоблюдение Потребителем правил пользования библиотекой.

7. Требования к срокам оказания Услуги

7.1. Предоставление информации Потребителю о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня Организации.

7.2. На обслуживание одного Потребителя отводится не более 15 минут.

7.3. Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда производится на срок 1 месяц, востребованная литература предоставляется на срок не более 10 дней, в читальном зале – в течение рабочего дня Организации.

8. Требования к Организации

8.1. Оказание Услуги производится в специально предназначенных помещениях.

8.2. Организация должна иметь в своем распоряжении специализированную технику, оборудование в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и оказания Услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

8.3. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать сроков, установленных инструкциями по его эксплуатации.

8.4. Помещения Организации должны быть обеспечены первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности.

8.5. Требования к помещениям и содержанию помещений Организации должны соответствовать санитарным и строительным нормам и правилам.

8.6. Организация должна располагать необходимым числом специалистов, обеспечивающих оказание Услуги в необходимом объеме, в соответствии со штатным расписанием. Специалисты Организации должны иметь соответствующее образование, квалификацию. Специалисты Организации должны быть аттестованы в установленном порядке. Руководитель Организации обязан оказывать содействие в функционировании многоуровневой системы повышения квалификации специалистов, способствовать посещению специалистами мастер-классов, круглых столов, семинаров, курсов повышения квалификации и других форм повышения квалификации. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

9. Требования к информационному обеспечению Потребителей

9.1. Информирование Потребителей об Организации осуществляется непосредственно Организацией и управлением культуры мэрии города Ярославля. Информация об Организации размещается на официальном сайте города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.2. Организация обязана довести до сведения Потребителя свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для Потребителя.

9.3. Информация о деятельности Организации, порядке и правилах оказания Услуги должна быть доступна Потребителю.

В общедоступной зоне в Организации и на сайте (при его наличии) должна быть размещена следующая информация:

- сведения о графике работы Организации;
- правила пользования библиотекой, права и обязанности Потребителя, в том числе, основания отказа в оказании Услуги;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий предоставления, наличия льгот;
- информация о номерах телефонов Организации;
- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные Потребителю;
- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера телефона руководителя;
- контактная информация о руководстве Организации с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера телефона, времени и месте приема Потребителя;
- текст Стандарта;
- информация о способах доведения Потребителем своих отзывов, замечаний и предложений о работе Организации;
- порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги.

9.4. Информация о культурно-просветительской работе Организации публикуется в средствах массовой информации, размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.5. Специалисты Организации, непосредственно взаимодействующие с Потребителем, должны иметь нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества.

9.6. Права Потребителя и Организации определены в правилах пользования библиотекой, утвержденных руководством Организации.

9.7. Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах оказания Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости.

10. Требования к результату оказания Услуги

10.1. Результатом формирования и обеспечения сохранности книжного фонда и информационных ресурсов является количество единиц хранения документных фондов Организации и обращаемость документных фондов (соотношение выданных документов к общему количеству фонда).

10.2. Результатом книговыдачи во временное пользование является количество книговыдач и индивидуальных обращений к удаленным информационным ресурсам Организации.

10.3. Результатом предоставления места в читальном зале является количество посещений читальных залов.

10.4. Результатом информационного обслуживания является количество выданных библиотечно-библиографических справок и количество подготовленных по запросам информационно-библиографических списков.

10.5. Результатом организации и проведения массовых библиотечных мероприятий является количество посещений массовых библиотечных мероприятий.

10.6. Результатом научно-методического обслуживания является количество:

- мероприятий по повышению квалификации;
- командировок;
- методических консультаций;
- подготовленных и напечатанных научно-методических изданий (с указанием объема и тиража).

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

Оценка качества оказания Услуги осуществляется управлением культуры мэрии города Ярославля.

№ п/п	Основные показатели оценки качества оказания Услуги	Значение показателя, единица измерения
1	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны потребителей	100 %
2	Востребованность библиотек (количество выданных документов)	ЦБС: 1 910 000 ед. ЦСДБ: 1 433 000 ед.

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги

12.1. В случае ненадлежащего оказания Услуги Потребитель вправе высказать свои претензии руководству Организации и (или) в управление культуры мэрии города Ярославля в устной, письменной форме, по телефону. Сведения об управлении культуры мэрии города Ярославля, контактная информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдаётся по первому требованию Потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены представителем Организации по первому требованию Потребителя.

12.2. Потребитель Услуги вправе обжаловать действия (бездействие) сотрудников Организации путем обращения:

- к руководителю Организации;
- в управление культуры мэрии города Ярославля.

12.3. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги

13.1. Контроль за качеством оказания Услуги осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

13.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем организации и его заместителями.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются; устанавливаются виновные лица и их вина в некачественном оказании Услуги; при необходимости применяются меры дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством; выявленные недостатки устраняются.

13.3. Контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок, в соответствии с постановлением мэрии города Ярославля от 26.10.2009 № 3687 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля утвержденным стандартам качества муниципальных услуг».