

МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 25 октября 2012 г. N 2335

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В
СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Мэрии г. Ярославля
от 25.07.2013 N 1736, от 25.09.2014 N 2339)

В целях приведения стандартов качества муниципальных услуг в соответствие с [постановлением](#) мэрии города Ярославля от 08.11.2011 N 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 и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений" (приложение 1);
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 25.07.2013 N 1736)

2) [Стандарт](#) качества муниципальной услуги "Реализация дополнительных общеразвивающих программ и дополнительных предпрофессиональных программ в соответствии с федеральными государственными требованиями" (приложение 2);
(пп. 2 в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 25.09.2014 N 2339)

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 "Досуговая услуга на базе клубных формирований (творческих коллективов, студий, кружков, секций, любительских объединений, клубов по интересам)" (приложение 5).
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 25.07.2013 N 1736)

2. Признать утратившим силу [постановление](#) мэрии города Ярославля от 13.08.2010 N 3275 "Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере культуры".

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра города Ярославля по социальной политике.
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 25.09.2014 N 2339)

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"**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Мэрии г. Ярославля
от 25.07.2013 N 1736, от 25.09.2014 N 2339)

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 N 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 N 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 портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 25.07.2013 N 1736)

1.4. Предмет (содержание) Услуги:

- выдача документов (печатных, электронных, аудиовизуальных) в читальных залах, абонементов 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 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

- Федеральные законы:

от 29.12.1994 [N 78-ФЗ](#) "О библиотечном деле";

от 06.10.2003 [N 131-ФЗ](#) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- [приказ](#) Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 N 1077 "Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда";
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 25.09.2014 N 2339)

- [Закон](#) Ярославской области от 24.02.2014 N 2-з "О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов";
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 25.09.2014 N 2339)

- [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 посещений 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 портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 25.07.2013 N 1736)

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.

N 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: 1910000 ед. ЦСДБ: 1433000 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 (выдается 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 N 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 N 3687 "Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля утвержденным стандартам качества муниципальных услуг".

[Постановление мэрии г. Ярославля от 25.10.2012 N 2335 \(ред. от 25.09.2014\) "Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере культуры" {КонсультантПлюс}](#)