



Администрация городского округа город Кулебаки
Нижегородской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.07.2021 № 1451

**Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки», оказываемой муниципальным бюджетным
учреждением культуры «Централизованная библиотечная система
городского округа город Кулебаки»**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Уставом городского округа город Кулебаки Нижегородской области, администрация городского округа город Кулебаки Нижегородской области

п о с т а н о в л я е т :

1. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», оказываемой муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система городского округа город Кулебаки».

2. Отделу организации и контроля управления делами (Е.А.Дорофеева) обеспечить опубликование настоящего постановления на официальном интернет-сайте городского округа город Кулебаки <http://кулебаки-округ.рф>.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по социальной политике Сапунову Н.В.

Глава местного самоуправления

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота
Правительства Нижегородской области

В.В.Сергеев

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 5D349F924C0540287AE7F9DCBE54291A645F96EF
Кому выдан: СЕРГЕЕВ ВИКТОР ВЯЧЕСЛАВОВИЧ
Действителен: с 19.11.2020 до 19.02.2022

| УТВЕРЖДЕН |
| постановлением |
администрации городского округа
город Кулебаки
|

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

1. Общие положения.

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки (далее-Стандарт, Услуга) разработан с целью повышения качества информационно-библиотечного обслуживания, в том числе по обеспечению их безопасности и комфортного пребывания в библиотеке.

1.2. Стандарт применяется в отношении Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа город Кулебаки», в том числе его структурных подразделений – библиотек, являющих единой системой (далее – Учреждение, библиотека).

1.3. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги:

-Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

-Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ;

-Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

-"Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1);

-Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об обязательном экземпляре документов"

-Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 27.12.2019) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2020)";

-Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

-Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

-Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании";

-Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ "Технический регламент о

безопасности зданий";

-Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";

-Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

-Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"

-Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

-Постановление Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 N 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках";

-Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 N 390 (ред. от 23.04.2020) "О противопожарном режиме" (вместе с "Правилами противопожарного режима в Российской Федерации");

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

-Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 июня 1998 года № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны».

-Приказ Росархива от 02.03.2020 N 24 "Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях" (Зарегистрировано в Минюсте России 20.05.2020 N 58396)

-Приказ Министерства культуры РФ от 08.10.2012 г. №1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

-Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на 13-ой Ежегодной сессии Конференции РБА 22.05.2008 г.);

-Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах РФ, утвержденные Приказом Министерства культуры России от 14.11.1997 г. № 682.

-Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 19 апреля 2001 г. № 182).

-Кодекс этики российского библиотекаря. Принят Конференцией РБА, 17 ежегодная сессия, 26.05.2011, г. Тюмень;

-ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;

-ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

-ГОСТ 7.19-2001. Формат для обмена данными. Содержание записи;

-ГОСТ Р 7.0.20–2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы

исчисления»;

-ГОСТ 7.51-98. Карточки для каталогов и картотек. Каталогизация в издании. Состав, структура данных и издательское оформление;

-ГОСТ 7.55-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу;

-ГОСТ 7.60-2003. Издания. Основные виды, термины и определения;

-ГОСТ 7.73-96. Поиск и распространение информации. Термины и определения;

-ГОСТ Р 7.0.93-2015 «Библиотечный фонд. Технология формирования»;

-ГОСТ Р 7.0.94-2015 «Комплектование фонда документами. Термины и определения»;

-ГОСТ Р 7.0.96-2016 «Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования»;

-ГОСТ 7.1-2000. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

-ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;

- Устав Учреждения.

- Локальные акты, регламентирующие деятельность Учреждения.

- Настоящий Стандарт.

2. Порядок предоставления услуги.

2.1. Услуга предоставляется на территории городского округа город Кулебаки Нижегородской области. В составе Услуги выделяются: библиотечные, библиографические и информационные услуги:

Библиотечная услуга:

- предоставление во временное пользование документов из фонда библиотеки (в стенах библиотеки, вне стен библиотеки и через информационную сеть «Интернет»).

Библиографические и информационные услуги:

-предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа (в стенах библиотеки; по телефону; через информационную сеть «Интернет»);

-предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования (в стенах библиотеки; через информационную сеть «Интернет»);

-оказание консультативной помощи в поиске и выборе источников информации (в стенах библиотеки; по телефону; информационную сеть «Интернет»).

2.2. Услуга предоставляется бесплатно. Учреждение может оказывать дополнительные библиотечные, библиографические, информационные и сервисные услуги с взиманием платы. Перечень платных услуг и тарифов утверждается приказом Учреждения.

2.3. Условия оказания Услуги: в стационарных условиях, вне стационара.

2.4. Показатели, характеризующие качество Услуги: зарегистрировано (человек), книговыдача (единиц).

2.5. Получателями Услуги являются физические и юридические лица. Услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.

Предоставление Услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами Учреждения.

2.6. Основанием для предоставления Услуги в стационарных условиях является личное посещение Учреждения, вне стационара - обращение потребителя Услуги на официальный сайт Учреждения или по адресу электронной почты.

2.7. Порядок получения доступа к Услуге в стационарных условиях:

При личном посещении от потребителя Услуги требуется прохождение процедуры регистрации (записи) с предоставлением персональных данных и оформлением читательского формуляра, заполненном в соответствии с правилами пользования библиотекой. Читательский формуляр дает право на пользование услугами той библиотеке, в которой он был оформлен.

Регистрация (запись) получателя Услуги производится на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет свидетельства о рождении. Без предъявления паспорта гражданина Российской Федерации или паспорта гражданина иного государства, а также иного документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет свидетельства о рождении получателю Услуги может быть предоставлен только пропуск на разовое пользование услугами читального зала Учреждения.

После заполнения регистрационной карточки и читательского формуляра новый пользователь подписывает согласие на обработку его персональных данных. При регистрации пользователя Услуги знакомят с правилами пользования библиотекой и информируют о предоставляемых Услуг.

Ожидание в очереди с целью получения Услуги не должно превышать 15 минут.

2.8. Порядок получения доступа к Услуге вне стационара:

Услуга оказывается в случае, если пользователь не может самостоятельно посещать Учреждение.

Получатель Услуги оставляет заявку на обслуживание вне стационара любым удобным для него способом - на официальном сайте Учреждения, по электронной почте, по телефону.

При оказании Услуг вне стационара порядок предоставления Услуги определяется Положением об организации вне стационарного библиотечного обслуживания (книгоношество).

2.9. Учреждение может использовать автоматизированную систему обслуживания получателей Услуги.

2.10. Предоставление документов из библиотечного фонда (далее – документы) во временное пользование получателям Услуги осуществляется:

- путем выдачи документа для работы в читальном зале Учреждения;
- путем выдачи документа по читательскому формуляру для использования вне стен Учреждения;
- путем предоставления удаленного доступа к документу, размещенному на официальном сайте Учреждения.

Количество выдаваемых документов и срок пользования определяются правилами пользования библиотекой. Новые документы могут быть выданы получателю Услуги только после возвращения им всех или части полученных документов. При получении документов получатель Услуги обязан расписаться в читательском формуляре за каждый полученный документ.

При возврате документов в Учреждение роспись получателя Услуги в его присутствии погашается подписью работника Учреждения.

При использовании автоматизированной системы обслуживания получателей Услуги технология выдачи документов может быть видоизменена.

2.11. Предоставление информации о наличии в библиотечном фонде документа осуществляется в следующих формах:

- устно;
- визуально - изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу, поисковым информационным системам в сети Интернет;
- письменно (через официальный сайт Учреждения и электронную почту).

2.12. Предоставление информации о составе библиотечных фондов осуществляется через систему каталогов (включая электронный каталог) и другие формы библиотечного информирования (указатели, выставки и др.). Поиск необходимой информации получатель Услуги производит самостоятельно.

Работник Учреждения оказывает получателю Услуги необходимую консультационную помощь в осуществлении им самостоятельного поиска информации в системе каталогов и выборе источников информации.

2.13. Доступ к документам в электронном виде предоставляется в помещении Учреждения или на официальном сайте Учреждения.

2.14. Общими основаниями для приостановления либо отказа в предоставлении Услуги являются:

- ликвидация Учреждения;
- реорганизация Учреждения;
- исключение Услуги из перечня муниципальных услуг (работ);
- внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в Учреждении, в котором осуществляется предоставление Услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания Услуги;

нахождение получателя Услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность), в состоянии алкогольного, наркотического

или токсического опьянения; в одежде с выраженными следами грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и о других пользователей;

обращение за получением Услуги в часы и дни, в которые Учреждение закрыто для посетителей;

нахождение документа в режиме недоступности (в связи с проведением ремонтных работ, перемещением фондов, складированием фондов в связи с недостатком площадей, нахождении документа во временном пользовании у другого пользователя);

несоблюдение Правил пользования библиотекой.

В остальных случаях основания для приостановления либо отказа в предоставлении Услуги отсутствуют.

2.15. Результатом предоставления Услуги являются:

-предоставление документа (печатные издания, печатные документы, электронные издания, аудиовизуальные материалы) во временное пользование в читальных залах, по абонементу, в том числе по межбиблиотечному абонементу в соответствии с правилами пользования библиотекой;

-предоставление информации о составе библиотечных фондов посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, книжных выставок; создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам и др.);

-предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации;

-предоставление доступа для читателей к библиотечному каталогу;

-обеспечение сохранности библиотечных фондов;

-запись в читательском формуляре пользователя, подтверждающая выдачу документов.

-Выполнение показателя, характеризующего объем Услуги: количество посещений (чел.)

3. Требования к качеству предоставления услуги.

3.1. Требования к условиям размещения и режим работы Учреждения.

3.1.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданиям очищаются от снега и льда.

3.1.2. Вход в здания и помещения должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов

3.1.3. Здания и помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, системой навигации, указателями о направлениях передвижения людей внутри здания, системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности,

первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений библиотеки.

3.1.4. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (запыленности, загрязненности, шума, температурный режим и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы).

3.1.5. Вход в здания и помещения библиотек должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов.

3.1.6. Помещения должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, каталожные ящики, столы, стулья и т.д.), мебелью для зон отдыха, средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

3.1.7. Помещения должны быть оборудованы специальными автоматизированными рабочими местами для получателей Услуги и консультации для предоставления во временное пользование документов в электронной форме, получения информации о наличии в фонде конкретного документа и о составе фонда библиотеки путем самостоятельного поиска по электронному каталогу.

3.1.8. Учреждение должно иметь доступ к сети интернет, лицензионное программное обеспечение, обеспечивающее создание, хранение, передачу, использование и защиту информации.

3.1.9. Режим работы Учреждения определяется документами Учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка).

Предоставление Услуги производится:

-не менее пяти дней в неделю;

-не менее восьми часов в день.

Проведение санитарного дня не должно занимать более одного дня в месяц.

№ п/п	Наименование библиотеки (адрес)	Часы работы
1	Центральная библиотека (г. Кулебаки ул. Футбольная, 1)	8:00 - 18:00- обслуживание читателей 10:00 -18:00 Воскресение – 11:00 - 18:00 Выходной день – суббота. В летний период (1 июня - 31августа) выходной – воскресенье. 1 число каждого месяца – санитарный день.
2	Центральная детская библиотека (г. Кулебаки ул. Футбольная, 1)	9:00 - 17:00 Воскресенье 10:00 -17:00. Выходной день – суббота. В летний период (1 июня - 31августа) выходной – воскресенье. Последний четверг каждого месяца – санитарный день.
	Городская библиотека №2	Взрослая библиотека 9:00 - 17:00

3	(взрослая и детская) (г. Кулебаки ул. 60 лет ВЛКСМ, 10)	<p>Выходной день – суббота. В летний период (1 июня - 31августа) выходной день – воскресенье. 1 число каждого месяца – санитарный день.</p> <p>Детская библиотека 10:00 - 18:00 Выходной день – суббота. В летний период (1 июня - 31августа) выходной день – воскресенье. 1 число каждого месяца – санитарный день.</p>
4	Городская библиотека № 4 (взрослая и детская) (г. Кулебаки, пл. Ленина, 2)	<p>Детская библиотека 9:00 - 17:00 Выходной день – суббота. В летний период (1 июня - 31августа) выходной день – воскресенье; 1 число каждого месяца – санитарный день.</p> <p>Взрослая библиотека 10:00 - 18:00 Выходной день – суббота. В летний период (1 июня - 31августа) выходной день – воскресенье; 1 число каждого месяца – санитарный день.</p>
5	Велетьменская поселковая библиотека (п.Велетьма, ул.Школьная, 3)	<p>12:00 - 19:00 Выходной день – суббота. В летний период (1 июня - 31августа) выходной – воскресенье. 1 число каждого месяца – санитарный день.</p>
6	Гремячевская поселковая библиотека № 1 (п.Гремячево, ул.Горняков,2)	<p>10:00 - 18:00 Выходной день – суббота. В летний период (1 июня - 31августа) выходной – воскресенье. 1 число каждого месяца – санитарный день.</p>
7	Гремячевская поселковая библиотека № 2 (п.Гремячево, ул.Ленина,35)	<p>12:00 - 18:00 Выходной день – суббота. В летний период (1 июня - 31августа) выходной – воскресенье. Первый понедельник каждого месяца – санитарный день.</p>
8	Тепловская библиотека (с.Теплово, ул.Школьная,25)	<p>11:00 - 17:00 Выходной день – суббота. В летний период (1 июня - 31августа) выходной – воскресенье. 1 число каждого месяца – санитарный день.</p>
9	Ломовская поселковая библиотека (с.Ломовка, ул.Набережная,3)	<p>11:00 - 17:00 Выходной день – суббота. В летний период (1 июня - 31августа) выходной – воскресенье. 1 число каждого месяца – санитарный день.</p>
10	Мурзицкая сельская библиотека (с.Мурзицы, ул.Строителей, 13)	<p>11:00 -17:00 Выходной день – суббота. В летний период (1 июня - 31августа) выходной – воскресенье. Второй понедельник каждого месяца –</p>

		санитарный день.
11	Шилокшанская сельская Библиотека (с.Шилокша, ул.Школьная, 6)	12:00 - 18:00 Выходной день – суббота. В летний период (1 июня - 31августа) выходной – воскресенье. 1 число каждого месяца – санитарный день.
12	Саваслейская сельская библиотека (с.Саваслейка, пл.Революции,1)	11:00 - 17:00 обслуживание читателей с 10 до 18 часов. Выходной день – суббота. В летний период (1 июня - 31августа) выходной – воскресенье. 1 число каждого месяца – санитарный день.
13	Михайловская библиотека (с.Михайловка, ул.Труда,4)	10:00 - 16:00 Понедельник, среда, пятница.

3.2. Требования к документам и информационным ресурсам.

3.2.1. Учреждение формирует наиболее полное собрание отечественных и зарубежных документов, печатных изданий, имеющих культурную, научную и художественную ценность, универсальное по содержанию и видам.

3.2.2. Учреждение комплектует фонд краеведческих документов.

3.2.3. Фонды библиотек должны иметь оптимальный объем (с учетом численности населения округа), необходимую информативность и обновляемость.

3.2.4. Учреждение увеличивает объем документов, предоставляемых получателям Услуги в электронном виде, путем оцифровки документов, ведения электронного каталога, увеличения количества сетевых электронных документов, организованных в рамках электронной библиотеки, а также путем подписки, договоров или лицензионных соглашений на право пользования удаленными информационными ресурсами.

3.2.5. Учреждение взаимодействует с Нижегородской государственной областной универсальной научной библиотекой имени В. И. Ленина по формированию и наполняемости библиотечного фонда в целях обеспечения получателей Услуги полной библиографической информацией.

3.2.6. В интересах получателей Услуги Учреждение обеспечивает сохранность библиотечного фонда.

3.2.7. За утерю или порчу документов, предоставленных получателям Услуги во временное пользование устанавливаются санкции.

3.3. Требования к персоналу

3.3.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания Услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание Учреждения устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в Учреждение, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

3.3.2. Для каждого работника должны быть утверждены должностные

инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

3.3.3. 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).

3.3.4. Уровень профессиональной компетентности библиотекарей должен соответствовать возложенным на них обязанностям. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В учреждениях создаются условия для повышения квалификации специалистов.

3.3.5. К работе не допускаются сотрудники (в том числе технический персонал) в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

3.3.6. Работники Учреждения должны относиться к пользователям с уважением, доброжелательностью, вежливостью, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

3.3.7. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и обеспечивает их необходимыми материалами и оборудованием для предоставления Услуги.

3.4. Требования к информационному обеспечению предоставления услуги

3.4.1. Информирование об услуге должно осуществляться Учреждением:

- непосредственно в помещениях Учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет и др.;

- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

3.4.2. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

3.4.3. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

3.4.4. В помещении на видном месте должна быть следующая информация о Учреждении:

- контактная информация директора с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

- режим работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;

- структура и органы управления Учреждения;

- копия устава Учреждения;

- дата создания Учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

3.4.5. На официальном сайте Учреждения в сети Интернет должна быть размещена следующая информация:

- дата создания Учреждения, учредители, местонахождение Учреждения и его филиалов, режим - график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
 - копии устава Учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
 - кодекс профессиональной этики;
 - структура и органы управления Учреждения;
 - копия плана финансово-хозяйственной деятельности Учреждения и муниципального задания (информация об объеме предоставляемых услуг);
 - отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
 - сведения о проведенных в отношении Учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
 - перечень Услуг и копия документа о порядке их предоставления;
 - перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления, прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
 - материально-техническое обеспечение предоставления Услуг;
 - гарантийные обязательства учреждения - исполнителя Услуг;
 - порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

4. Контроль и оценка качества предоставления Услуги

4.1. За предоставлением Услуги осуществляется внутренний и внешний контроль.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителем. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль осуществляется Отделом культуры в соответствии с порядком проведения контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг.

4.2. Оценка качества Услуги производится по следующим параметрам:

-условия обслуживания (удобство, комфортность, доступность услуги для инвалидов, время предоставления услуги, доброжелательность и вежливость работников и т.п.);

-соблюдение нормативов потребления материально-технических ресурсов при предоставлении бюджетных услуг (наличие необходимого оборудования, нормы расходных материалов и т.п.);

-соблюдение санитарно-гигиенических норм;

-полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления Услуги;

-квалификационные требования к персоналу, оказывающему Услуги;

-удовлетворенность условиями оказания Услуги.

Если хотя бы один из параметров Услуги не выполнен, считается, что услуга не соответствует Стандарту.

4.3. Основой оценки качества оказания Услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной Услугой.

Ежегодно Учреждение должно проводить опрос потребителей Услуги с целью выявления уровня удовлетворенности населения предоставляемой Услугой (далее - Опрос). Опрос проводится в соответствии с порядком проведения опроса населения городского округа город Кулебаки Нижегородской области о качестве муниципальных услуг.

4.4. Обобщение полученных данных о качестве предоставляемых Услуг осуществляет Отдел культуры. Обобщенная информация предоставляется в финансовое управление администрации городского округа город Кулебаки не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным и публикуется на официальном сайте городского округа город Кулебаки <http://кулебаки-округ.рф/>.

4.5. Независимая оценка качества предоставляемых Услуг проводится не реже, чем 1 раз в 3 года. Результаты независимой оценки размещаются на официальном сайте Учреждения, на официальном сайте для размещения информации об учреждениях <https://bus.gov.ru/> и на официальном сайте городского округа город Кулебаки <http://кулебаки-округ.рф/>.
