**Утвержден**

Постановлением Администрации

Ковернинско муниципального района

Нижегородской области

от 21 .12.2011 г. № 433

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**КОВЕРНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

«Услуги по библиотечному, информационному и справочно-библиографическому обслуживанию населения»

**1. Общие положения.**

1.1. Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальной услуги (далее -Услуга) «Услуги по библиотечному, информационному и справочно-библиографическому обслуживанию населения» (далее - Стандарт) является отдел культуры и кино Администрации Ковернинского муниципального района.

1.2. Область применения стандарта:  
Настоящий стандарт распространяется на муниципальные услуги Ковернинского муниципального района, предоставляемые населению Ковернинского муниципального района муниципальными библиотеками, подведомственными отделу культуры и кино администрации Ковернинского муниципального района, оплачиваемые (финансируемые) за счет средств бюджета Ковернинского муниципального района, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги в области библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания населения.

**1.2. Нормативные правовые акты**, регулирующие предоставление муниципальной услуги (выполнение работ) (перечень документов, в соответствии с которыми должна функционировать организация, предоставляющая муниципальную услугу (выполнение работ)):

- Гражданский кодекс Российской Федерации.

- Федеральный закон от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (редакция от 17.07.2009).

- Федеральный закон от 21.07.2005 №94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд». Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» .

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 .№3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» .

- Федеральный закон от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» .

- Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» .

-Федеральный закон от 27.12.2002 №184 –ФЗ «О техническом регулировании»

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 №590 «Об утверждении инструкции об учете библиотечного фонда».

-Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках (утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 №6).

- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на VIII ежегодной сессии Конференции Российской библиотечной ассоциации 22.05.2008).

- Социальные нормативы и нормы (утверждены распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.2007 №923-Р).

-.Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 14.11.1997 №682.

-Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введён в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 №182-ст).

- Закон Нижегородской области «О библиотечном деле в Нижегородской области» от 01.11.2008г.(ред. от 09.09.2009.)

-Иные законодательные и нормативные акты Российской Федерации, Нижегородской области, муниципального образования.

Настоящий стандарт качества предоставления муниципальных бюджетных услуг

распространяется на деятельность Учреждения МБУК "Ковернинская ЦБС".

Структуру Учреждения составляют:

- Центральная районная библиотека, адрес: Нижегородская обл., п. Ковернино, ул. К.Маркса, д.10;

- Центральная детская библиотека, адрес: Нижегородская обл., п. Ковернино, ул. К.Маркса, д.7 «А»;

- Анисимовская сельская библиотека-филиал №1: Нижегородская обл., Ковернинский район д.Анисимово, ул. Молодежная, д. 58;

- Белбажская сельская библиотека-филиал №3: Нижегородская обл., Ковернинский район, д.Белбаж, ул.Советская, д.37 «А»;

- Б.Крутовская сельская библиотека-филиал №4: Нижегородская обл., Ковернинский район, д. Б.Круты, ул. Молодежная, д. 35;

- Гавриловская сельская библиотека-филиал №5 : Нижегородская обл., Ковернинский район, д. Гавриловка, ул. Школьная, д.1.

- Горевская сельская библиотека-филиал №6: Нижегородская обл., Ковернинский район, д. Горево, ул. Медведева, д.22;

- Деминская сельская библиотека-филиал №7: Нижегородская обл., Ковернинский район, д. Демино, ул. Заречная, д.16;

- Каменская сельская библиотека-филиал №8: Нижегородская обл., Ковернинский район, д. Каменное, ул. Советская, д.82;

- Марковская сельская библиотека-филиал №10: Нижегородская обл., Ковернинский район, д. Марково, ул. Школьная, д.6;

- Наумовская сельская библиотека-филиал №11: Нижегородская обл., Ковернинский район, д. Высоково;

- Понуровская сельская библиотека-филиал №12: Нижегородская обл., Ковернинский район, д. Понурово, Молодежная, д.6;

- Рамешинская сельская библиотека-филиал №13: Нижегородская обл., Ковернинский район, д. Рамешки, д.87.

- Семинская сельская библиотека-филиал №14: Нижегородская обл., Ковернинский район, д. Семино, площадь Победы, д.1;

- Скоробогатовская сельская библиотека-филиал №15: Нижегородская обл., Ковернинский район, д. Скоробогатово, ул. Юбилейная, д.19;

- Хохломская сельская библиотека-филиал №17: Нижегородская обл., Ковернинский ра йон, д. Хохлома, ул.Центральная, д.2;

- Шадринская сельская библиотека-филиал №19: Нижегородская обл., Ковернинский район,д.Шадрино,ул.Сельская,31;

**1.3. Содержание Услуги:**

1.3.1. Обеспечение оперативного доступа получателя Услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включающему в себя:

а) книжный фонд;

б) фонд периодики;

в) медиафонд (информационные ресурсы на аудио-, видео-, электронных носителях, виниловых дисках).

1.3.2. Бесплатное предоставление:

а) полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

б) консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

в) любого документа из библиотечных фондов читальных залов во временное пользование;

г) любого документа из библиотечных фондов абонементов во временное пользование на залоговой основе.

1.3.3. Организация культурно-просветительских мероприятий, соответствующих по направлению, виду и тематике различным возрастным и социальным категориям потребителей Услуги.

1.3.4. Проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

1.3.5. Издательская и рекламная деятельность.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за плату в соответствии с перечнем и прейскурантом, утвержденным Учредителем.

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

1) выполнение сложных тематических справок;

2) поиск информации в сети Интернет;

3) сканирование материалов;

4) ксерокопирование материалов;

5) иные услуги в соответствии с прейскурантом, не нарушающие законодательство РФ об авторском праве.

**1.4. Получатели Услуги.**

Услуга может предоставляться жителям любых поселений Ковернинского района и гостям, временно проживающим на его территории, проявившим желание воспользоваться Услугой и выполняющих условия доступа к ее получению.

Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотекой. В целях сохранности библиотечного фонда установлены санкции за задолженность, утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

**1.5. Условия доступа к Услуге.**

1.5.1. Гражданин имеет право на получение Услуги:

а) при предъявлении паспорта на свое имя в случае разового посещения библиотеки, если это предусмотрено ее правилами;

б) при предъявлении законными представителями несовершеннолетних в возрасте до 14 лет копий документов, удостоверяющих их личность;

в) при отсутствии обстоятельств, являющихся основаниями для отказа в оказании Услуги.

Основанием для оформления формуляра читателя в библиотеке гражданину является предъявление им своего паспорта сотруднику библиотеки, занимающемуся записью читателей, заполнение гражданином соответствующих разделов читательского формуляра.

1.5.2. Основаниями для отказа в оказании библиотечных услуг населению являются:

- непредъявление потенциальным получателем Услуги указанных в [пункте 1.7.1](consultantplus://offline/main?base=RLAW987;n=42874;fld=134;dst=100327) документов;

- нахождение потенциального получателя Услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- нахождение потенциального получателя Услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, хулиганское поведение и т.п.).

**2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Обеспечение доступности Услуги.

2.1.1. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

2.1.2. Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя Услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

2.1.3. Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированной детской библиотеке, сельских библиотеках. Помещения и оборудование для детской библиотеки должны удовлетворять возрастным особенностям посетителей.

2.2. Документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека.

2.2.1. Основными документами, регламентирующими деятельность библиотек МБУК «Ковернинская ЦБС», являются:

1) устав МБУК «Ковернинская ЦБС»

2) руководства, правила, инструкции, положения;

3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;

4) государственные и муниципальные стандарты в области библиотечного обслуживания;

5) приказы и распоряжения директора МБУК «Ковернинская ЦБС»

.

В соответствии с действующим законодательством МБУК «Ковернинская ЦБС»

при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.2. Устав МБУК «Ковернинская ЦБС»

является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения, и должен включать в себя следующие основные сведения:

1) наименование и местоположение, юридический статус;

2) правоспособность учреждения;

3) цели и предмет деятельности учреждения;

4) права и обязанности учреждения, его ответственность;

5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав утверждается постановлением администрации Ковернинкого муниципального района, регистрируется уполномоченным учреждением Федеральной налоговой службы. Цели деятельности библиотечного учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления муниципального района в сфере библиотечной деятельности.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения призваны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы библиотеки.

В библиотеке используются следующие основные руководства и правила:

- правила пользования библиотекой;

- правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;

- трудовой коллективный договор;

- распоряжения администрации Ковернинкого муниципального района;

- иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

2.2.4. При оказании Услуги в библиотеке используются следующие внутренние инструкции:

1) должностные;

2) по эксплуатации оборудования (технические паспорта);

3) по охране труда;

4) о мерах пожарной безопасности;

5) иные.

2.2.5. Основными положениями в библиотечном учреждении являются:

1) о предоставлении платных услуг;

2) об аттестации библиотечных работников.

2.2.6. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечных услуг, входят:

1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

3) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.2.7. В библиотеке осуществляется регулярный пересмотр документов с целью включения в них необходимых изменений и изъятия из обращения устаревших положений.

2.3. Условия размещения и режим работы библиотеки.

2.3.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.3.2. Режим работы библиотеки определяется локальными актами учреждения, предоставляющего услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Основной режим работы центральной библиотеки - с 08.00 до 18.00, суббота - выходной, воскресенье - с 09.00 до 17.00. Основной режим сельских библиотек - с 10.00 до 18.00, выходной - суббота, понедельник. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

2.3.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

- абонементы;

- читальные залы;

- книгохранилища;

2) дополнительные помещения:

- зал для проведения массовых мероприятий;

- иные помещения.

2.3.4. По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны определяться в соответствии со следующими нормами:

- площади для размещения абонемента:

а) с открытым доступом к фонду и кафедрам выдачи - не менее 70 кв. м (при стандартной вместимости полок),

б) с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв. м на 1000 томов,

с) с ограниченным доступом к фонду - 7 кв. м на 1000 томов;

- площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - из расчета 10 кв. м на 1000 томов;

- число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2,5 кв. м на 1 место (или 1,5 кв. м на 1000 жителей);

- число посадочных мест для просмотра периодики - из расчета 2,5 кв. м на 1 место (или 1,5 кв. м на каждую 1000 жителей);

- количество служебных помещений - в зависимости от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

2.3.5. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство клиента. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой.

2.4. Техническое оснащение библиотек.

2.4.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относятся:

- предметы библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.);

- средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг;

- средства автоматизации библиотечных процессов;

- средства для организации процесса библиотечного обслуживания;

- теле-, аудио-, видеоаппаратура, презентационная техника;

- технические средства для копирования и тиражирования документов

- компьютерная техника;

- средства связи;   
 - канцелярская и оргтехника;   
 - персональные компьютеры;

- средства для обработки и защиты документов;

- иное оборудование.

2.4.2. Не менее половины персональных компьютеров должны быть подключены к сети Интернет.  
2.4.3. В учреждениях должны быть доступны услуги электронной почты. Интернет-сайт библиотек должен поддерживаться в актуальном режиме.

2.4.4. Оборудование должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой. Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее. Техническое освидетельствование оборудования библиотек должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

2.4.5. Требования к внешним условиям и безопасности предоставления Услуги: помещения должны быть оборудованы современными системами охранной сигнализации, противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности.

2.5. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.

2.5.1. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

2.5.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- библиотекари;

- административно-управленческий персонал (директор, зам. директора, заведующие отделами и секторами обслуживания библиотеки).

2.5.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности, подтвержденной документами об образовании.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

Библиотечные работники обязаны постоянно повышать уровень своей квалификации и исполнять возложенные на них функции с высоким качеством.

Работники библиотек подлежат аттестации один раз в пять лет в порядке, установленном соответствующим положением в учреждении. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются категории, свидетельствующие о достигнутом уровне квалификации.

2.5.4. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться внимательным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

2.5.5. Численность работников учреждения может изменяться в связи с производственной необходимостью (увеличение фонда, численности читателей, зоны обслуживания, расширение спектра услуг) на основании утвержденных нормативов численности штатного состава учреждения и нормативов на единицу Услуги.

2.6. Требования к срокам оказания Услуги.

2.6.1. Время оказания услуг каждому потребителю регламентируется внутренними документами МБУК «Ковернинская ЦБС» (положением, инструкцией для подразделений и сотрудников) в соответствии со спецификой каждого вида услуг.

2.6.2. Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу для взрослых пользователей производится на срок до 30 дней, для пользователей-детей - до 15 дней.

2.7. Информирование граждан об Услуге.

2.7.1. Информация о порядке и правилах предоставления Услуги должна быть доступна населению района. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям [Закона](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=115639;fld=134;dst=100060) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей Услуги свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации положений настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещения информации о предоставляемых библиотекой услугах, в том числе о планах культурно-просветительских мероприятий на базе библиотек в сети Интернет на отраслевом разделе официального сайта администрации Ковернинского муниципального района;

3) организации информационных стендов (уголков получателей услуг).

Информационное сопровождение может также обеспечиваться за счет тематических публикаций.

2.7.4. В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю Услуги, правила пользования библиотекой, соблюдение которых обеспечивает качественное выполнение Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель Услуги вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей его компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

**3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

3.1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

1) полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления Услуги по результатам оценки ее соответствия Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения;

3) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

4) интеллектуальное обогащение личности, расширение знаний и кругозора жителей района;

5) оптимальность использования ресурсов библиотеки;

6) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;

7) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

3.2. Индикаторы (показатели) качества Услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N  п/п | Индикаторы (показатели) качества бюджетной услуги | Значение индикатора |
| 1. | Обновляемость библиотечного фонда (для новых поступлений в общем объеме хранения) | не менее 1,2 % в  год |
| 2. | Число посадочных мест в читальных залах | не менее 10 на 1000  пользователей |
| 3. | Охват населения библиотечной услугой | Не менее 67% |
| 4. | Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда | не менее 30% |
| 5. | Количество пользователей библиотек на 1 тысячу жителей | не менее 67% |
| 6. | Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием | 100% |
| 7. | Доля библиотечных кадров с высшим  образованием от общего числа библиотекарей | не менее 25% |
| 8. | Количество посещений | не менее 10 посещений на одного пользователя |
| 9. | Документовыдача | не менее 20 экз.на одного пользователя |
| 10. | Процент удовлетворённых запросов читателей (отношение удовлетворённых запросов (выполнено справок) к общему числу запросов ( %) | не менее 80% |
| 11 | Процент потребителей, удовлетворённых качеством услуг библиотеки по результатам опросов пользователей(%) | не менее 80% |

**4. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

4.1. Контроль за деятельностью библиотек по оказанию Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль осуществляется директором МБУК «Ковернинская ЦБС», его заместителями, заведующими отделов, секторов обслуживания.

4.3. Отдел культуры администрации района осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества Услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в отдел культуры и кино администрации района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книг обращений(отзывов) на предмет фиксации в них жалоб на качество Услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА**

5.1. Директор МБУК «Ковернинская ЦБС» несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

5.2. Приказом директора МБУК «Ковернинская ЦБС» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание Услуги населению в соответствии с настоящим Стандартом.

5.3. Директор МБУК «Ковернинская ЦБС» обязан:

1) назначить сотрудников, ответственных за качественное оказание Услуги в соответствии с настоящим Стандартом;

2) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников МБУК «Ковернинская ЦБС»;

3) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества библиотечного обслуживания;

4) организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;

5) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

6) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры библиотечного обслуживания и стандарта качества.

5.4. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

**6. ОБЖАЛОВАНИЕ НАРУШЕНИЙ НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА**

6.1. Общие положения.

6.1.1. Лица, имеющие право обжалования качества предоставления Услуги.

Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее организацию, оказывающую Услугу.

За несовершеннолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей), или за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

6.1.2. Способы обжалования.

Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

- жалоба на нарушение требований Стандарта в администрацию района;

- обращение в суд.

6.2. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику организации, оказывающей Услугу.

6.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей Услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

6.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта сотруднику организации, оказывающей Услугу, не является обязательным для использования иных предусмотренных настоящим Стандартом способов обжалования.

6.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя заведующего отделом культуры и кино администрации Ковернинского муниципального района, ответственного за организацию оказания Услуги (далее - отдел культуры).

6.3.1. Жалоба может быть подана не позднее 15 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение Стандарта, либо с момента получения официального отказа организации, оказывающей Услугу, от удовлетворения требований заявителя.

6.3.2. При обращении в ответственное структурное подразделение заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований Стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований Стандарта, заявителем могут быть представлены:

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований Стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О. свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований Стандарта оказывающей Услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований Стандарта.

6.3.3. Отдел культуры и кино вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам.

При представлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.3.4. В течение 5 (пяти) дней с момента регистрации жалобы отдел культуры и кино должен принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта (далее - проверочные действия) либо об отказе в осуществлении таких действий.

6.3.5. Отдел культуры может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- представление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации;

- нарушение сроков, указанных в настоящем Стандарте;

-признание содержания жалобы, не относящейся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий жалоба заявителя рассматривается в установленном законодательством порядке.

6.3.6. Отдел культуры и кино администрации Ковернинского муниципального района устанавливает факт нарушения отдельных требований Стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 15 дней с момента регистрации жалобы.

6.3.7. По результатам осуществленных проверочных действий отдел культуры и кино администрации Ковернинского муниципального района не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей Услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени отдела культуры администрации района извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта);

5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти.

6.3.8. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней. Заявитель вправе обжаловать действия отдела культуры и кино администрации Ковернинского муниципального района по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

**7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Разработанный Стандарт качества предоставления муниципальной услуги подлежит обязательному официальному размещению на официальном сайте администрации Ковернинского муниципального района в сети Интернет.