

РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ
КОМИТЕТ
ТЕТЮШСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
422370 г.Тетюши, ул. Малкина, 39



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ТӘТӘШ
МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ

422370 Тәтеш шәһәре, Малкин ур., 39

тел. (84373) 2-50-02, 2-53-33, факс 2-62-48, e-mail: tatesh@tatar.ru
ОКПО 78702080, ОГРН 1061672000026, ИНН/КПП 1638004985/163801001

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
25.11.2016

КАРАР
№ 567

Об утверждении модельных стандартов качества муниципальной услуги

Во исполнение постановления Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 №445 «О стандартах качества государственных услуг Республики Татарстан», Исполнительный комитет Тетюшского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

1.1. Модельный стандарт качества муниципальной услуги по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами учреждений культурно-досугового типа (Приложение № 1).

1.2. Модельный стандарт качества муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов библиотек (Приложение №2).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Руководителя Исполнительного комитета Тетюшского муниципального района А.А. Гасимова.

Руководитель



А.Б. Семенычев

**МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО СОЗДАНИЮ УСЛОВИЙ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ДОСУГА И
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЖИТЕЛЕЙ ТЕТЮШКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА УСЛУГАМИ УЧРЕЖДЕНИЙ
КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОГО ТИПА**

1. Категории (в том числе льготные) получателей муниципальной услуги

1.1. Получателями муниципальной услуги по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами учреждений культурно-досугового типа (далее - муниципальная услуга) являются физические и юридические лица (далее - получатели муниципальной услуги).

1.2. Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги не устанавливаются.

2. Правовое основание оказания муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Татарстан, методическими и инструктивными документами, регламентирующими вопросы оказания муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный закон от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";

распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 N 1063-р (социальные нормативы и нормы);

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 N 251н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 N 390 "О противопожарном режиме";

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736 "О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации";

Конституция Республики Татарстан от 6 ноября 1992 года;

Закон Республики Татарстан от 3 июля 1998 года N 1705 "О культуре";

Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 26.01.2009 N 42 "Об установлении уровня социальных гарантий обеспеченности общественной инфраструктурой, социальными услугами до 2014 года";

Примерное Положение о коллективах художественной самодеятельности и технического творчества, утвержденное Постановлением коллегии Министерства культуры СССР от 24.05.1978 N 121;

Устав учреждения, оказывающего муниципальную услугу, утвержденный в установленном порядке;

Локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения, утвержденные в установленном порядке.

3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

3.1. Документ для получения муниципальной услуги необходим только при предоставлении учреждением муниципальной услуги на платной основе.

N п/п	Наименование документа	Организация, осуществляющая выдачу документа	Срок действия документа со дня выдачи
1	Входной билет	Учреждение, оказывающее муниципальную услугу	До окончания мероприятия

4. Требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги

4.1. Муниципальная услуга предоставляется в целях:

- удовлетворения духовных потребностей населения в различных жанрах самодеятельного искусства;
- сохранения и развития национальных культурных традиций, художественного и декоративно-прикладного народного творчества, социально-культурных инициатив населения;
- обеспечения условий для творческой самореализации и социально-культурных инициатив населения;
- сохранения нематериального культурного наследия.

4.2. Муниципальная услуга предоставляется в следующих учреждениях культурно-досугового типа (далее - Учреждение):

- централизованная клубная система;
- районный дом культуры;
- сельские дома культуры;
- сельские клубы;
- передвижные учреждения культуры.

4.3. Муниципальная услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от возраста, пола, национальности, образования, социального положения, места жительства и места регистрации, политических и религиозных убеждений.

4.4. По уровню организованности, материально-технической и кадровой базы, общественных связей и отношений Учреждение может быть:

- многопрофильным, обеспечивающим поддержку и развитие культурно-творческой, просветительской и досуговой деятельности различных направлений, форм, видов и жанров;
- однопрофильным, обеспечивающим разнообразие деятельности на основе конкретного направления или вида культурно-досуговой деятельности.

4.5. В рамках своей деятельности Учреждение осуществляет следующие функции:

- проведение различных по форме и тематике культурно-массовых мероприятий, праздников, представлений, смотров, фестивалей, конкурсов, концертов, выставок, вечеров, спектаклей, танцевальных, игровых развлекательных программ и других форм организации досуга;
- организация работы клубных формирований - самодеятельных творческих коллективов, любительских объединений, групп, клубов по интересам, кружков, студий различной направленности и других клубных формирований;
- организация работы лекториев, народных университетов, школ и курсов по различным отраслям знаний, других форм просветительской деятельности;
- организация кино- и видеообслуживания населения;
- оказание консультативной, методической и организационно-творческой помощи в подготовке и проведении культурно-досуговых мероприятий;
- оказание справочных, информационных и рекламно-маркетинговых услуг в сфере организации досуга;
- изучение, обобщение и распространение опыта культурно-массовой, культурно-воспитательной и культурно-зрелищной работы Учреждения;
- содействие нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию детей и молодежи, пропаганде и формированию здорового образа жизни;
- содействие развитию национальных культур и межнационального культурного взаимодействия народов Республики Татарстан, выявлению, сохранению и популяризации традиций материальной и нематериальной народной культуры;
- предоставление других видов досуговых и сервисных услуг в сфере культуры и смежных отраслях.

4.6. К клубным формированиям относятся:

- коллективы, кружки и студии любительского художественного и технического творчества;
- любительские объединения и клубы по интересам;
- школы прикладных знаний и навыков;
- другие клубные формирования, соответствующие основным принципам и видам деятельности культурно-досугового учреждения.

Клубное формирование в рамках своей деятельности:

- организует систематические занятия в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок и т.п.);
- проводит творческие отчеты о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы и т.п.);
- участвует в общих программах и акциях культурно-досугового учреждения;
- использует другие формы творческой работы и участия в культурной общественной жизни;
- принимает участие в муниципальных, республиканских, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и пр.

Клубное формирование создается, реорганизуется и ликвидируется по решению руководителя Учреждения. Клубные формирования могут осуществлять свою деятельность за счет бюджетного финансирования и внебюджетных средств Учреждения; по принципу частичной самокупаемости, с использованием средств Учреждения, других учредителей, участников клубного формирования, а также за счет средств, полученных от собственной деятельности; по принципу полной самокупаемости, с использованием средств участников клубного формирования.

Наполняемость участниками клубных формирований определяется руководителем культурно-досугового учреждения.

Рекомендуемая наполняемость участниками клубных формирований, финансируемых из бюджета в соответствии с типами Учреждения:

Типы клубных формирований	Передвижное учреждение культуры	Сельский клуб, сельский Дом культуры	Централизованная клубная система	районный дом культуры
Художественно-творческие	8-10 чел.	10-12 чел.	15-18 чел.	15-20 чел.
Творческо-прикладные	4-6 чел.	6-8 чел.	9-12 чел.	12-15 чел.
Спортивно-оздоровительные	6-8 чел.	8-10 чел.	15-20 чел.	20-25 чел.
Культурно-просветительские	6-8 чел.	8-10 чел.	15-18 чел.	18-20 чел.

В клубном формировании, действующем на платной основе, наполняемость определяется в соответствии со сметой доходов и расходов, утвержденной руководителем Учреждения.

Занятия во всех коллективах народного творчества проводятся систематически не реже двух раз в неделю по три учебных часа (учебный час - 45 минут).

4.7. Услуги Учреждения носят интегрированный характер и могут быть представлены в различной форме (массовой, камерной, индивидуальной, интерактивной) и на любой демонстрационной площадке (в зрительном, танцевальном, выставочном зале, на площади, стадионе, в учебном заведении и т.д.).

4.8. При проведении мероприятий на улично-дорожной сети с закрытием движения транспортных средств должна быть обеспечена возможность объезда данного участка с указанием схемы объезда, предусмотрено размещение заказа на изготовление и установку временных дорожных знаков.

4.9. Муниципальная услуга оказывается в течение календарного года в сроки, обозначенные в годовых планах работы исполнителей муниципальной услуги.

5. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги

5.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Учреждение должно размещаться в пределах территориальной доступности для жителей муниципального района (городского округа) в соответствии с социальными нормами и нормативами обеспеченности населения учреждениями культурно-досугового типа.

5.2. Помещения, предназначенные для размещения Учреждения, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной (пониженной) температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

5.3. Помещение должно быть оборудовано для беспрепятственного доступа пользователей с ограниченными физическими возможностями: обустройство входной группы, установка поручней, ограждений, подъемных механизмов.

5.4. Учреждение в зависимости от типа должно иметь следующие основные помещения: зрительный зал со сценой, помещение для организации досуговой деятельности, танцевальный зал, санитарно-бытовые и административно-хозяйственные помещения.

5.5. Помещения Учреждения должны отвечать следующим требованиям:

- площадь зрительного зала: 0,65 кв. м на 1 место;
- площадь для кружковой работы: 1,4 - 5,0 кв. м на 1 занимающегося;
- площадь танцевального зала (фойе): 11 кв. м на 100 человек.

5.6. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению культурно-досуговых услуг.

В зависимости от типа Учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

- в зрительных залах:

- световое оборудование;
- звуковое оборудование;
- оборудование сцены;

- в танцевальном зале (фойе), вспомогательных помещениях:

- система освещения;
- система приточно-вытяжной вентиляции;
- теплоцентраль;

- в технических помещениях:

- микшерские пульта;
- кино- и видеопроекторное оборудование;
- щиты управления электроснабжением;

- иное оснащение в зависимости от вида услуг Учреждения.

Наименование оборудования	Передвижное учреждение культуры	Сельский клуб, сельский Дом культуры	Централизованная клубная система	районный дом культуры
Звукоусилительная аппаратура (комплект)	1	1	1-2	1-2
Светотехническое оборудование (комплект)	-	1	1-2	1-2
Оборудование для дискотек (комплект)	-	1	1	1
Компьютер в комплекте	1	1	1-5	1-5
Копировально-множительная техника (комплект)	-	1	1	1
видеокамера	1	1	1-2	1-2
телевизор	-	1	1-3	1-4
видеомагнитофон	-	1	1-2	1-2
DVD-плеер	1	1	1-2	1-2
Магнитофон (переносной)	1	1-2	1-3	1-4
Музыкальный центр	1	1	2	2-3
Универсальный микшерный пульт	1	1	1	1
синтезатор	1	1	2	2
Фотоаппарат (цифровой)	1	1	1-2	1-3
Кинотехнологическое оборудование (комплект)	1	1	1-2	1-2
Видеопроектор с экраном	-	-	1	1
Одежда сцены (комплект)	-	1	1-2	1-2
Музыкальные инструменты: Баян, аккордеон	1	1	2	3
гармонь	1	1	1	1
пианино	-	1	1	1-2
Оркестр народных инструментов	-	1	1	1
Духовой оркестр (комплект)	-	1	1	1
Вокально-инструментальный ансамбль (комплект)	-	1	1-2	1-2
Мебель: кресла (парт.) - комплект	-	1	1-2	1-2
стулья	х	х	х	Х
столы	х	х	х	Х
Журнальный стол	1	1-2	2-4	3-6
Шкафы книжные	-	4-5	8-10	8-20
Шкаф для сценических костюмов	-	1-2	4-6	5-10
Гардеробная (комплект)	-	1	1	1
Инвентарь: культурно-спортивный бильярд	1	1	1-2	1-2
Настольный теннис	1	1	1-2	1-2
Настольные игры	2	2	4	4
Пожарно-охранная сигнализация, средства пожаротушения	1	1	1	1

(комплект) и др.				
Телефон-факс	-	1	1-3	1-4
Студия звукозаписи	-	-	1	1

5.7. Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

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 Учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

Для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление имеющегося оборудования, а также обновление программного обеспечения.

В Учреждении должен осуществляться постоянный контроль за уровнем шума и звуковым оформлением в зрительном зале.

Уровень звучания в зрительном зале:

- при звукоусилении не должен превышать 96 дб.;
- при звукооформлении не должен превышать 100 дб.

Устройство санитарно-бытовых и административно-хозяйственных помещений должно соответствовать требованиям, исключающим проникновение шума в зрительный зал, досуговые помещения и др.

Вентиляционное оборудование должно устанавливаться на виброгасящих основаниях, воздухоотводы должны присоединяться к вентилятору с помощью мягких вставок из прорезиненного брезента и т.д.

Работники по эксплуатации здания обязаны контролировать техническое состояние камер глушения, шумопоглощающих штор, экранов, герметичность проемов сценической коробки и др.

Все строительно-монтажные работы по борьбе с шумом и вибрацией в Учреждении должны выполняться только при наличии проектно-сметной документации.

6. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги

6.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть зарегистрировано в качестве юридического лица и иметь:

- Устав, зарегистрированный в установленном законодательством порядке;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;
- лицензии на реализуемые виды деятельности.

6.2. По размерам и состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности.

6.3. Состояние помещений Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН (предел температурного режима - **не менее +18 градусов по Цельсию, относительная влажность воздуха - 55%**), нормам охраны труда.

6.4. Учреждение должно быть оборудовано:

- системами автоматической пожарной сигнализации;
- системой оповещения о пожаре;
- первичными средствами пожаротушения;
- средствами индивидуальной защиты;
- средствами, необходимыми для организации эвакуации.

У Учреждения должны быть заключены договоры на обслуживание автоматической пожарной сигнализации.

6.5. В Учреждении:

- на видных местах должны быть вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара;
- должна быть инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей;
- не реже одного раза в год должны проводиться практические тренировки всех задействованных в эвакуации работников Учреждения.

6.6. Учреждение должно иметь план мероприятий по антитеррористической безопасности.

7. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей

7.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

7.2. Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей муниципальной услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

7.3. Режим работы Учреждения, в том числе в выходные и праздничные дни, устанавливается для каждого Учреждения соответствующими документами Учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка) с учетом потребностей населения и интенсивности его посещения.

7.4. В Учреждении в течение рабочего дня обеспечивается проведение консультаций (в том числе по телефону) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

8. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги

8.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду Учреждения.

8.2. Каждый сотрудник должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию муниципальных услуг в области культуры.

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

8.4. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен соответствовать возложенным на них обязанностям, определенным должностными инструкциями. Руководители и специалисты Учреждения должны проходить аттестацию не реже 1 раза в 5 лет. Все руководители и специалисты Учреждения не реже 1 раза в 5 лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм (стажировка - от 72 часов, мастер-классы - от 36 часов, курсы повышения квалификации - от 72 часов и т.д.).

8.5. К трудовой деятельности не допускаются лица:

- имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
- признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
- имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

9. Требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги

9.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения:

- получатели муниципальной услуги должны быть обеспечены доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании и местонахождении организации, оказывающей муниципальную услугу, режиме работы, перечне оказываемых услуг, изменениях в деятельности, порядке посещения;
- информация о муниципальной услуге размещается в Учреждении на информационном стенде, доступном для всех посетителей.

9.2. На стенде с организационно-распорядительной информацией размещаются:

- режим работы Учреждения;
- номера телефонов сотрудников и контролирующих органов, почтовые адреса.

9.3. На стенде с тематической информацией размещаются:

- информация об Учреждении;
- план работы на месяц.

10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

10.1. Основными причинами отказа в оказании муниципальной услуги являются:

- нахождение получателя муниципальной услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение получателя муниципальной услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и прочее);
- неисправность технического оборудования, используемого для организации массовых мероприятий;
- неблагоприятные климатические условия и иные форс-мажорные обстоятельства.

11. Описание результата предоставления муниципальной услуги

11.1. Результат оказания муниципальной услуги описывается следующими индикаторами качества предоставления муниципальной услуги:

Наименование показателя	Единица измерения	Формула расчета	Источник информации	Пороговое значение индикатора	Весовой коэффициент
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью муниципальной услуги	проценты	$((\text{Ок} + \text{Од}) / 2 \times \text{Ообщ}) \times 100$, где Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью муниципальной услуги; Од - число опрошенных, удовлетворенных качеством муниципальной услуги;	По результатам мониторинга	90	8

		Общ-общее число опрошенных потребителей муниципальной услуги			
Число обоснованных жалоб на деятельность учреждения со стороны получателей муниципальной услуги	единиц	Абсолютный показатель (определяется на основании анализа жалоб на Учреждение, поступивших в виде обращений и писем граждан (организаций) по почте либо электронной почте, и сведений о принятых по ним мерах)	На основании анализа жалоб на Учреждение поступивших в виде обращений и писем граждан (организаций) по почте либо электронной почте, и сведений о принятых по ним мерах	0	9
Результативность участия в районных, республиканских, региональных, всероссийских и международных фестивалях и конкурсах	единиц	Количество призовых мест	Отчетность Учреждения	20	8
Охват населения клубными формированиями	процентов	$(\text{Уформ}/\text{Чнас}) \times 100$, где Уформ-количество участников клубных формирований; Чнас – население муниципального образования	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об учреждениях культурно-досугового типа»	20	8
Стабильность народных коллективов	процентов	$(\text{Котч}/\text{Кпр}) \times 100$, где Котч – количество коллективов отчетного года; Кпр – количество коллективов предыдущего года	Отчетность учреждения	100	8

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта муниципальной услуги

12.1. Жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть адресована устно при личной встрече, по телефону, в письменном виде, в том числе через Интернет-сайт органа муниципальной власти Республики Татарстан, выдавшего муниципальное задание:

руководителю библиотеки, оказывающей муниципальную услугу;

руководителю органа муниципальной власти Республики Татарстан, выдавшего муниципальное задание.

12.2. Личный прием граждан в муниципальных органах проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

12.3. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот муниципальный орган или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

12.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в муниципальный орган или должностному лицу.

12.5. Письменное обращение, поступившее в муниципальный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

12.6. Обжалование действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, производится в соответствии с действующим порядком рассмотрения обращений граждан Российской Федерации либо в судебном порядке.

13. Порядок контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны органов муниципальной власти

13.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны органов муниципальной власти осуществляется в соответствии с постановлением исполнительного комитета Тетюшского муниципального района "О порядке проведения оценки деятельности муниципальных учреждений образования, культуры, социального обслуживания, молодежной политики, физической культуры и спорта, оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества муниципальных услуг".

14. Информация о предоставлении муниципальной услуги за плату или бесплатно

14.1. Муниципальная услуга предоставляется получателям муниципальной услуги бесплатно и на платной основе.

14.2. В соответствии с действующим законодательством Учреждение может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся, детей из малообеспеченных семей, детей-сирот, многодетных семей, пенсионеров, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, и пр.

14.3. Учреждение может оказывать дополнительные платные услуги в рамках исполнения муниципальной услуги. Получатели муниципальной услуги имеют право затребовать составление сметы на оказание платных услуг, предусмотренных договором. В этом случае смета становится частью договора. Составление такой сметы по требованию получателя обязательно.

14.4. На платной основе могут осуществляться следующие услуги:

- проведение дискотек, вечеров отдыха;
- аренда помещений Учреждения;
- проведение юбилейных вечеров, торжественных регистраций брака;
- прокат костюмов, аппаратуры, реквизита;
- организация концертной деятельности творческих коллективов, спектаклей;
- звукозапись, видеозапись;
- платные кружки, студии;
- социально-творческие заказы организаций, ведомств, предприятий, хозяйств;
- прокат спортивного инвентаря (настольные игры, бильярд, теннис и др.);
- предоставление доступа в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет";
- обеспечение репертуарной продукцией (сценариями, сборниками стихов, песен и т.п.);
- иные виды услуг, не противоречащие уставной деятельности Учреждения.

Тарифы на предоставляемые Учреждением платные услуги устанавливаются в соответствии с Порядком определения платы за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности подведомственных муниципальных учреждений, утвержденным органом местного самоуправления.

14.5. При оказании платных муниципальных услуг, связанных с лицензированием и сертифицированием муниципальных услуг и используемых продуктов, Учреждением соблюдаются все требования действующего законодательства Российской Федерации.

**МОДЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ
БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ТЕТЮШКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА,
КОМПЛЕКТОВАНИЯ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОХРАННОСТИ БИБЛИОТЕЧНЫХ**

ФОНДОВ БИБЛИОТЕК

1. Категории получателей муниципальной услуги

1.1. Получателями муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов библиотек (далее - муниципальная услуга) являются физические и юридические лица (далее - получатели муниципальной услуги).

2. Правовое основание оказания муниципальной услуги

2.1. Оказание муниципальной услуги регламентируется следующими нормативными правовыми актами, методическими, инструктивными и учредительными документами:

Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный закон от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 N 390 "О противопожарном режиме";

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

Постановление Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 19.04.2001 N 182-ст "Об утверждении межгосударственного стандарта ГОСТ 7.20-2000 "СИБИД. Библиотечная статистика";

Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 N 118 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы";

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736 "О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации";

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 18.01.2007 N 19 "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, организациях Российской академии наук";

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008 N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 N 251н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии";

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации 22 мая 2008 года (г. Ульяновск);

Конституция Республики Татарстан от 6 ноября 1992 года;

Закон Республики Татарстан от 8 июля 1992 года N 1560-ХП "О государственных языках Республики Татарстан и других языках в Республике Татарстан";

Закон Республики Татарстан от 3 июля 1998 года N 1705 "О культуре";

Закон Республики Татарстан от 21 октября 1998 года N 1818 "О библиотеках и библиотечном деле в Республике Татарстан";

Закон Республики Татарстан от 18 января 2005 года N 5-ЗРТ "Об обязательном экземпляре документов Республики Татарстан";

Закон Республики Татарстан от 13 ноября 2007 года N 58-ЗРТ "Об информационных системах и информатизации Республики Татарстан";

Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.12.1999 N 813 "О реализации Закона Республики Татарстан "О библиотеках и библиотечном деле";

устав учреждения, оказывающего муниципальную услугу, утвержденный в установленном порядке;

локальные акты, регламентирующие деятельность библиотеки, утвержденные в установленном порядке.

3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

N	Наименование документа	Организация, осуществляющая выдачу документа	Срок действия документа со дня его выдачи
Первичное (разовое) посещение или перерегистрация			
1.	Для получателей, достигших 14 лет		
а)	паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан РФ)	Главное управление по вопросам миграции МВД России и территориальные органы	бессрочно
б)	паспорт гражданина иностранного государства (для иностранных граждан)	Уполномоченный орган иностранного государства	бессрочно
в)	удостоверение личности, содержащее фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, с указанием срока действия документа (в случае отсутствия паспорта)	соответствующее учреждение (организация), выдавшее (-ая) удостоверение	определяется учреждением (организацией), выдавшим (-ей) удостоверение
2.	Для получателей, не достигших 14 лет		
а)	паспорт гражданина Российской Федерации, являющегося законным представителем получателя муниципальной услуги (для граждан РФ)	Главное управление по вопросам миграции МВД России и территориальные органы	бессрочно
б)	паспорт гражданина иностранного государства, являющегося законным представителем получателя муниципальной услуги (для иностранных граждан)	Уполномоченный орган иностранного государства	бессрочно
в)	удостоверение личности, содержащее фотографию, сведения о законном представителе получателя муниципальной услуги	соответствующее учреждение	определяется учреждением (организацией), выдавшим (-ей) удостоверение
3.	Для юридических лиц		
а)	доверенность на представление интересов юридического лица	соответствующее юридическое лицо	определяется юридическим лицом, но не более трех лет
б)	документ, удостоверяющий личность лица, представляющего интересы юридического лица:		

	паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан РФ)	Главное управление по вопросам миграции МВД России и территориальные органы	бессрочно
	удостоверение личности, содержащее фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, с указанием срока действия документа (в случае отсутствия паспорта)	соответствующее учреждение (организация)	определяется учреждением (организацией), выдавшим удостоверение, но не менее трех лет

4. Требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги

4.1. Муниципальная услуга предоставляется в целях обеспечения свободного доступа к информации, свободного духовного развития, приобщения к ценностям национальной и мировой культуры.

4.2. Муниципальная услуга предоставляется межпоселенческими библиотеками, учрежденными органами местного самоуправления (далее - библиотека).

4.3. Муниципальная услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- стационарная форма обслуживания (все виды услуг библиотеки, оказываемых получателю в здании библиотеки);
- внестационарная форма обслуживания (доставка получателю документов и оказание иных муниципальных услуг библиотеки по месту жительства, работы, учебы);
- дистанционное обслуживание (обслуживание получателя в удаленном доступе с использованием информационно-коммуникационных технологий).

4.4. Библиотека должна иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей и отвечающий следующим характеристикам: полнота; информативность; постоянная обновляемость.

4.5. Для оказания муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

- предоставление получателям муниципальной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда согласно Правилам пользования библиотекой;
- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек согласно Правилам пользования библиотекой;
- организация и проведение тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории получателей муниципальной услуги.

4.6. Предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю; в летние месяцы (июнь, июль, август) - не менее 5 дней. Библиотеки (за исключением специальных библиотек для слепых и специализированных детских библиотек) должны открываться для посетителей не позднее 10:00, закрываться - не ранее 19:00, а специальные библиотеки для слепых должны открываться для посетителей не позднее 8.00, закрываться - не ранее 17.00. Специализированные детские библиотеки должны открываться для посетителей не позднее 9.00, закрываться - не ранее 17.00. Библиотеки должны работать без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.

4.7. В случае изменения расписания работы библиотеки получатели муниципальной услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

4.8. Муниципальная услуга предоставляется получателю в сроки, не превышающие межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках.

4.9. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда (абонемента) производится на срок не менее 15 и не более 30 календарных дней.

4.10. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале, а также предоставление прочих муниципальных услуг производится в течение рабочего дня библиотеки.

4.11. Получатели муниципальной услуги несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотеками или компенсируют ущерб в следующем порядке:

- при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование, обязаны возместить пени в соответствии с Правилами пользования библиотекой или лишаются права пользования библиотекой на срок, устанавливаемый администрацией библиотеки,
- при утере или порче документа из библиотечного фонда обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов), при невозможности замены - возместить их стоимость в размере рыночной стоимости.
- За утрату произведений печати и иных материалов из библиотечного фонда, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов получателями, не достигшими 14 лет, ответственность несут родители или их законные представители.

5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги

5.1. Требования к библиотекам, в которых оказывается муниципальная услуга:

5.1.1. Размеры помещений библиотек должны отвечать следующим требованиям:

а) площадь читательской зоны:

- в общих читальных залах и залах новых поступлений - 2,4 кв. метра на 1 читательское место;
- в читальных залах специализированных отделов - 2,7 кв. метра на 1 читательское место;
- в читальных залах периодики, чтения микроформ, отдела искусств - 3 кв. метра на 1 читательское место;
- в читальном зале с автоматизированными пользовательскими местами - не менее 6 метров площади на одно читательское место при высоте потолков не менее 4 кв. метров;

б) кафедра выдачи и приема литературы - 5 кв. метров на 1 кафедру;

в) каталоги и картотеки - 3,5 кв. метра на 1 каталожный шкаф;

г) места для просмотра литературы в открытых фондах - 1,5 кв. метра на 1 читательское место;

д) фонды открытого доступа на абонементе и в читальном зале - 5 - 10 кв. метров на 1000 единиц хранения;

е) площадь циркуляции пользователей в зоне справочной службы (места "быстрой справки") составляет 10 кв. метров на 1000 томов, в крупных библиотеках 2,5 кв. метров на одного человека;

ж) для размещения выставок площадь одного из основных подразделений библиотеки (например, абонемент или читальный зал) требует увеличения до 10 процентов;

з) для проведения культурно-массовых мероприятий - отдельное помещение не менее 25 кв. метров (или 0,7 кв. метра на 1 место);

и) площадь гардероба - из расчета 0,08 кв. метров на 1 крючок консольной вешалки.

5.1.2. Размеры помещений, предназначенных для обслуживания получателей муниципальной услуги, не достигших 14 лет, включают показатели размещения служб выдачи материалов, индивидуальной работы (просмотра, прослушивания), коллективных форм работы.

5.1.3. Площадь служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны. Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь, как между собой, так и с подразделениями обслуживания читателей. Площади основных производственных участков определяются в соответствии с их назначением и с установленными нормативами.

5.1.4. Планировка и размещение подразделений и служб должны обеспечивать удобство пользования библиотекой и работы в ней.

Для организации обслуживания получателей муниципальной услуги библиотека может использовать принцип гибкой планировки помещений, позволяющей варьировать соотношение помещений и площадей с учетом изменения потребностей и библиотечной технологии.

5.1.5. Помещения библиотеки должны обеспечивать свободное передвижение и доступ в библиотеку граждан с ограниченными физическими возможностями.

5.1.6. Библиотека должна быть обеспечена подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями. Туалетные комнаты для посетителей должны быть отдельными для мужчин и женщин, в них постоянно должны быть урны, туалетная бумага, моющие средства, средства для сушки рук.

5.1.7. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых муниципальных услуг. Мебель и оборудование должны быть комфортными, функциональными, надежными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна. Детские библиотеки должны быть оснащены специальной мебелью для получателей муниципальной услуги дошкольного возраста.

5.1.8. Помещения библиотеки должны иметь оптимальное сочетание естественного и искусственного освещения. В библиотечных помещениях исключается применение ламп накаливания.

5.1.9. Помещения библиотеки должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг (повышенная или пониженная температуры воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрации и т.д.). В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим: не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

5.2. Требования к технической оснащенности:

5.2.1. Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых муниципальных услуг.

5.3. Требования к библиотечному фонду:

5.3.1. Объем фонда муниципальной библиотеки должен соответствовать средней книгообеспеченности одного жителя (в городе 5 - 7 экз., на селе - 7-9 экз.).

Фонд центральной взрослой и центральной детской библиотек должен располагать увеличенным объемом фонда из расчета дополнительно от 0,5 до 2 экз. на одного жителя.

5.3.2. Библиотека должна обеспечивать доступ к широкому диапазону печатных документов (книги, журналы, газеты) и иных носителей информации (грамзаписи, аудиокассеты, лазерные диски, микрофильмы, микрофиши, ноты, карты, базы данных).

5.3.3. Библиотека формирует свои фонды по профилю комплектования на основе исторически сложившихся культурных традиций, имеющегося опыта работы и мониторинга информационных потребностей населения региона путем покупки, подписки, книгообмена с отечественными и зарубежными библиотеками, получения в дар от научных учреждений, издательств и других организаций и физических лиц и иными способами, не запрещенными действующим законодательством. Фонд библиотеки обязан отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

5.3.4. Для повышения качества и сохранения значимости фонда необходимо постоянно обновлять фонды документами в разных форматах: книги, периодика, аудио- и видеодокументы, электронные документы, базы данных информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", "говорящие книги", другие издания специальных форматов в соответствии с профилем библиотеки.

5.3.5. Фонд справочных и библиографических изданий должен быть доступен получателям в течение рабочего времени библиотеки.

5.3.6. Библиотечное обслуживание получателей муниципальной услуги детского и юношеского возраста должно быть обеспечено научно-популярной литературой и справочной литературой, литературой для внеклассного чтения. Во вновь приобретаемый фонд должно быть включено не менее 40 процентов художественной литературы.

5.3.7. В универсальном фонде библиотеки (при отсутствии в районе обслуживания детской библиотеки) литература для жителей в возрасте до 14 лет должна составлять от 30 до 50 процентов общего объема фонда библиотеки и включать документы на различных носителях, в том числе обучающие и развлекательные программы и игры.

5.3.8. Обеспечение сохранности документных фондов библиотеки достигается путем:

- организации учета документного фонда;
- обеспечения нормативного режима хранения,
- проведения комплекса мероприятий по консервации документов,
- осуществления реставрации, переплета и мелкого ремонта документов;
- организации перевода документов на другие носители информации;
- формирования страхового фонда.

5.3.9. Сроки хранения отдельных частей фонда библиотеки зависят от задач библиотеки, существующих потребностей и востребованности со стороны получателей, а также от состояния документов, степени их устарелости или износа. Документы, изъятые по той или иной причине из состава фонда, но еще пригодные к использованию, необходимо предложить другим библиотекам.

5.3.10. Сохранность редких изданий, имеющих в фондах, особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к книжным памятникам, возможность доступа к ним населения должны обеспечиваться своевременным их учетом в сводных каталогах (реестрах ценных книг), регистрацией как части культурного достояния Российской Федерации и Республики Татарстан.

5.4. Рабочие места должны быть оснащены и оборудованы в соответствии с требованиями к состоянию санитарно-гигиенических условий и охраны труда.

6. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги

6.1. Библиотека, предоставляющая муниципальную услугу, должна иметь:

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе;
- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;
- устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6.2. Помещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны соответствовать:

- требованиям пожарной безопасности, утвержденным Федеральным законом от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";
- санитарно-эпидемиологическим нормам, утвержденным федеральным законодательством;
- требованиям безопасности и охраны труда.

6.3. Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъятые из эксплуатации.

6.4. Библиотека несет ответственность в установленном законодательствами Российской Федерации и Республики Татарстан порядке за:

- выполнение функций, определенных ее уставом;
- жизнь и здоровье получателей муниципальной услуги и работников библиотеки во время предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение прав и свобод получателей муниципальной услуги и работников библиотеки.

7. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей

7.1. Получателям муниципальной услуги гарантируется ее предоставление в течение года.

7.2. Все получатели муниципальной услуги имеют право доступа в библиотеку и право свободного выбора библиотеки в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют получатели муниципальной услуги, нарушившие правила пользования библиотекой.

7.3. Библиотека должна обеспечивать доступ к документам на разных типах носителей - печатные (книги, периодика), аудио- и видеодокументы, электронные документы, CD-ROMы, базы данных, в том числе базы данных информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7.4. Доступность необходимых документов и информации обеспечивается путем постоянного пополнения фондов. Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, но могут быть получены посредством каналов межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу. Информация о новых поступлениях документов в обязательном порядке доводится до сведения получателей.

8. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги

8.1. Библиотека должна быть укомплектована квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала библиотеки регламентируется уставом.

8.2. К работникам библиотеки, участвующим в предоставлении муниципальной услуги, относятся руководящий, административно-хозяйственный, обслуживающий персонал.

8.3. К трудовой деятельности не допускаются лица:

- имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
- признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
- имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

8.4. Повышение квалификации персонала должно проводиться не реже одного раза за пять лет работы.

8.5. Обязанности персонала в части участвующего в предоставлении муниципальной услуги и обслуживающего персонала определяются должностными инструкциями, утвержденными руководителем библиотеки.

8.6. Работники обязаны соблюдать устав, правила внутреннего трудового распорядка, строго следовать профессиональной этике, качественно выполнять возложенные на них функциональные обязанности, соблюдать требования, правила, нормы по безопасности жизни и здоровья людей.

9. Требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги

9.1. Состояние информации о муниципальной услуге и учреждении, ее оказывающем, должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей".

9.2. Библиотека обязана разместить устав библиотеки, другие документы, регламентирующие предоставление муниципальной услуги, на информационном стенде и на своем официальном сайте. Способ и порядок предоставления информации определяются в соответствии с законодательствами Российской Федерации и Республики Татарстан.

9.3. Информация о библиотеке, ее муниципальной регистрации, наименовании зарегистрировавшего ее органа, объеме муниципального задания на очередной финансовый год должна быть размещена на Интернет-сайте органа исполнительной власти, выдавшего муниципальное задание библиотеке.

9.4. Библиотека обязана своевременно предоставить получателю достоверную информацию о муниципальной услуге, ознакомить с правилами и условиями пользования муниципальной услугой. В состав информации о муниципальной услуге, предоставляемой библиотекой, должны быть включены:

- характеристика муниципальной услуги;
- наименование настоящего Стандарта;
- информация о качестве муниципальной услуги, условиях ее предоставления;
- информация о возможности влияния получателей муниципальной услуги на качество муниципальной услуги;
- сведения о средствах коммуникации получателей муниципальной услуги с работниками библиотеки;
- информация о возможности оценки качества муниципальной услуги со стороны получателя;
- информация о предоставлении муниципальной услуги за плату с указанием размера стоимости муниципальной услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги;
- гарантийные обязательства библиотеки - исполнителя муниципальной услуги.

10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

10.1. В предоставлении доступа к муниципальной услуге может быть отказано в следующих случаях:

- обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения;
- несоблюдение Правил пользования библиотекой, в том числе:
- непредъявление документов, дающих право на получение муниципальной услуги;
- нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование;
- причинение ущерба библиотеке; утеря, порча документа и имущества;
- получатель муниципальной услуги находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей;

- ликвидация или реорганизация библиотеки;
- нарушение стандарта качества оказания муниципальной услуги.

11. Описание результата предоставления муниципальной услуги

11.1. Результат оказания муниципальной услуги описывается следующими индикаторами качества предоставления муниципальной услуги:

Наименование показателя	Единица измерения	Формула расчета	Источник информации	Пороговое значение индикатора	Весовой коэффициент
Доля электронных каталогов в объеме генерального каталога	проценты	Количество записей электронного каталога/общий объем записей генерального каталогах 100%	По результатам мониторинга	Не менее 17	8
Обращаемость библиотечных фондов	раз	Общий объем книговыдач за отчетный период/общий объем фонда	По форме федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК	1,3	9
Посещаемость	раз	Общее количество посещений за отчетный период/количество пользователей за отчетный период	По форме федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК	6	7
Количество новых поступлений на 1000 жителей	единиц	Количество новых поступлений документов в отчетном году x1000/количество населения, проживающего на территории района, являющейся зоной обслуживания муниципального учреждения	По форме федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК	Не менее 250 книг на 1000 жителей	10
Число обоснованных жалоб получателей муниципальной услуги на качество муниципальных услуг, представленных библиотекой	единиц	Абсолютный показатель (определяется на основании анализа жалоб на библиотеку, поступивших в виде обращений и писем граждан (организаций) по почте либо электронной почте, и сведений о принятых по ним мерах)	Жалобы на библиотеку, поступившие в виде обращений и писем граждан (организаций) по почте либо электронной почте	0	9

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта муниципальной услуги

12.1. Жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть адресована устно при личной встрече, по телефону, в письменном виде, в том числе через Интернет-сайт органа муниципальной власти Республики Татарстан, выдавшего муниципальное задание:
руководителю библиотеки, оказывающей муниципальную услугу;
руководителю органа муниципальной власти Республики Татарстан, выдавшего муниципальное задание.

- 12.2. Личный прием граждан в муниципальных органах проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 12.3. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот муниципальный орган или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 12.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в муниципальный орган или должностному лицу.
- 12.5. Письменное обращение, поступившее в муниципальный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 12.6. Обжалование действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, производится в соответствии с действующим порядком рассмотрения обращений граждан Российской Федерации либо в судебном порядке.

13. Порядок контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны органов муниципальной власти

13.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны органов муниципальной власти осуществляется в соответствии с постановлением исполнительного комитета Тетюшского муниципального района "О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества муниципальных услуг на муниципальном уровне".

14. Информация о предоставлении муниципальной услуги за плату или бесплатно

- 14.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно и на платной основе.
- 14.2. Перечень дополнительных услуг, предоставляемых библиотекой на платной основе, определяется на основании Перечня услуг, оказываемых гражданам и юридическим лицам бюджетными учреждениями и иными организациями, получающими ассигнования из бюджета Республики Татарстан, в рамках осуществления приносящий доход деятельности, утвержденного Постановлением Кабинета Министров РТ от 31.08.2004 N 395.
- 14.3. Тарифы на предоставляемые Учреждением платные услуги устанавливаются в соответствии с Порядком определения платы за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности подведомственных муниципальных учреждений, утвержденным органом местного самоуправления.
- 14.4. При оказании платных муниципальных услуг, связанных с лицензированием и сертифицированием муниципальных услуг и используемых продуктов, библиотекой соблюдаются все требования действующего законодательства Российской Федерации.