**АДМИНИСТРАЦИЯ КОПЕЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

 ***П О С Т А Н О В Л Е Н И Е***

от 24.05.2016 № 1266-п

Об утверждении Стандарта

предоставления муниципальной

услуги «Библиотечное, библиографическое

и информационное обслуживание

пользователей библиотеки»

 В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 9 октября 1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в связи с внесением изменений в базовые (отраслевые) перечни государственных и муниципальных услуг, утвержденных Министерством культуры России от 20 января 2016 года, администрация Копейского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».
2. Управлению по связям с общественностью администрации Копейского городского округа (Хасаншин В.Э.) опубликовать настоящее постановление в порядке, установленном для официального опубликования муниципальных правовых актов, и разместить на сайте администрации Копейского городского округа в сети Интернет.
3. Управлению бухгалтерского учета и отчетности администрации Копейского городского округа (Коргутлова Г.В.) оплатить расходы, связанные с опубликованием, согласно смете расходов, предусмотренных на эти цели.
4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Копейского городского округа Челябинской области по социальному развитию Бисерова В.Г.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава городского округа В.В. Истомин

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Копейского городского округа

Челябинской области

от 24.05.2016 № 1266-п

СТАНДАРТ

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

I. Общие положения

1. Настоящий стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Законом Челябинской области от 30 ноября 2004 № 324-ЗО «О библиотечном деле в Челябинской области», Уставом муниципального образования «Копейский городской округ».

2. Настоящий стандарт распространяется на муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – услуга), предоставляемую населению Копейского городского округа Челябинской области библиотеками муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система.

Настоящим стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом.

Единица измерения услуги - 1 пользователь.

Предоставление услуги может осуществляться как бесплатно, так и на платной основе. Стоимость услуги на одного пользователя определяется в соответствии с методикой расчета стоимости услуги, утверждаемой управлением культуры администрации Копейского городского округа Челябинской области (далее – управление культуры).

3. Используемые в настоящем Стандарте термины:

- библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее основным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотека может быть самостоятельным учреждением или структурным подразделением предприятия, учреждения, организации;

- централизованная библиотечная система – добровольное объединение библиотек в структурно – целостное образование;

- библиотечное дело – отрасль информационной, культурно–просветительской и образовательной деятельности, в задачи которой входит создание и развитие сети библиотек, формирование и обработка их фондов, организация библиотечного, информационного и справочно–библиографического обслуживания пользователей библиотек, научное и методическое обеспечение развития библиотек;

- документ – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного пользования;

- пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотек.

4. Нормативные правовые акты, непосредственно регламентирующие предоставление услуги:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Трудовой кодекс Российской Федерации;
3. Гражданский кодекс Российской Федерации;
4. Бюджетный кодекс Российской Федерации;
5. Налоговый кодекс Российской;
6. Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
7. Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
8. Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
9. Федеральный закон от 08 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
10. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
11. Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
12. Федеральный Закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
13. Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
14. Федеральный Закон от 01 декабря 2014 № 419-ФЗ « О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
15. Федеральный Закон от 21 декабря 1996 года № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей–сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;
16. Федеральный конституционный закон от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ «Об уполномоченном по правам человека в Российской Федерации»;
17. Федеральный Закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
18. Федеральный закон от 22 июля 2008 года «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
19. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
20. Постановление Правительства Российской Федерации от 07 декабря 1996 года № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
21. Закон Челябинской области от 30 ноября 2004 года № 324-ЗО «О библиотечном деле в Челябинской области»;
22. Устав МО «Копейский городской округ»;
23. иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты Копейского городского округа Челябинской области, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

 5. Орган, ответственный за организацию предоставления услуги, указанной в пункте 2 настоящего раздела – управление культуры администрации Копейского городского округа Челябинской области.

 6. Основными факторами, влияющими на выполнение муниципального задания и качество предоставления услуги, являются:

1) полнота документного фонда и его постоянная обновляемость;

2) определенность процедур и регламентов выполнения задания;

3) уровень технического оснащения библиотек;

4) укомплектованность квалифицированными специалистами;

5) наличие системы контроля за качеством услуги.

II. Требования к предоставлению услуги

7. Услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

1) абонемента, предусматривающего выдачу документа для использования вне библиотек на определенных условиях;

2) читального зала, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении библиотек в их рабочее время;

3) сектора электронных ресурсов, предусматривающего доступ к электронным документам и базам данных в помещении библиотек;

4) сектора социокультурной деятельности, предусматривающего выдачу изоизданий, аудио-видеодокументов.

Под получением доступа подразумевается выдача документа на руки пользователю (бумажные документы) и предоставление оборудованного места для просмотра документа в случае обслуживания в читальном зале, секторе электронных ресурсов и секторе социокультурной деятельности.

8. Порядок предоставления услуги.

Абонемент.

Документ из фонда абонемента выдается на руки для использования вне библиотеки. Срок пользования документом на абонементе – 15 дней с возможностью продления до 30 дней по личному обращению пользователя.

В целях повышения доступности и оперативности предоставления услуги библиотека имеет право выделить фонд документов повышенного спроса (далее - ФДПС) по согласованию с управлением культуры. К ФДПС могут быть отнесены литература, периодика, интеллектуальные продукты библиотеки, пользующиеся повышенным спросом у населения. Срок пользования документами из ФДПС может быть снижен, но должен составлять не менее 3 дней. ФДПС является составной частью общего фонда библиотеки.

Читальный зал.

Предоставляет документы в пользование в помещении библиотеки в рабочее время.

Сектор электронных ресурсов и сектор социокультурной деятельности.

Порядок оказания услуги в секторе электронных ресурсов и секторе социокультурной деятельности определяется библиотекой в рамках действующего законодательства и согласуется с управлением культуры администрации Копейского городского округа Челябинской области.

Дополнительные услуги.

Все иные услуги, оказываемые библиотеками, не входят в состав муниципальной услуги и являются дополнительными услугами.

К дополнительным услугам относятся:

- продление срока пользования документом на срок больший, чем предусмотрено порядком предоставления услуги;

- выдача документа из фонда читального зала для использования вне библиотеки в ее нерабочее время;

- услуги по копированию, оцифровке или иным способам обработки документов;

- иные услуги, не входящие в муниципальную услугу.

Оказание дополнительных услуг осуществляется на основе утвержденного библиотекой порядка оказания дополнительных услуг и прейскуранта дополнительных услуг, согласованных с управлением культуры.

9. Результатом предоставления услуги является предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания.

Услуга считается оказанной:

- для документов – в момент предоставления пользователю;

- для информационно – библиографических справок – в момент получения справки.

10. Требования к библиотекам, оказывающим услуги.

Библиотеки и их структурные подразделения, выполняющие услуги, должны обеспечивать населению городского округа беспрепятственный доступ к услуге. Для этого:

- библиотека должна располагаться с учетом ее максимальной доступности (по времени не более 15-20 минут, за которые житель может до нее добраться);

- количество общедоступных библиотек определяется из расчета – 1 библиотека на каждый самостоятельный участок территории с числом жителей не менее 5-10 тыс. до 15 тыс. человек;

 - при отсутствии стационарной библиотеки жителям любого населенного пункта должна быть предоставлена любая другая форма библиотечного обслуживания: библиотечный пункт и другие;

- по размерам и состоянию помещения библиотеки должны отвечать требованиям санитарно–эпидемиологических правил и нормативов (СанПин), нормам охраны труда и техники безопасности;

- планировка и размещение библиотечных подразделений и служб должны обеспечивать удобство пользования и работы в них;

- размеры площадей библиотечных помещений определяются с учетом их функционального назначения на основе принятых нормативов;

- для пользователей в библиотеке должна быть создана комфортная обстановка, дизайн, располагающий к общению и отдыху. Детские отделы должны быть легко узнаваемыми, привлекательными и удобными для маленьких читателей, отличающимися своей функциональностью и необычностью: специальная мебель, цветовое и декоративное оформление и другое.

Библиотеки должны быть оснащены специальной техникой, оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения услуги.

Библиотечное оборудование должно обеспечивать достаточную пропускную способность для выполнения задания по объему услуг.

Библиотеки должны быть оснащены следующим техническим оборудованием:

- для копирования и тиражирования документов;

- для обработки и защиты документов;

- для организации процесса библиотечного обслуживания;

- средствами связи;

- средствами автоматизации библиотечных процессов.

Библиотека должна располагать штатом специалистов в количестве, необходимом для выполнения всего объема работ. Количество штатных единиц библиотекарей определяется из расчета 1 библиотечный работник на: не менее 650 человек читателей, не менее 10.000 экземпляров книговыдачи, не менее 4000 посещений.

В штате библиотек должны состоять специалисты, обладающие специальными знаниями, необходимыми для выполнения различных функциональных обязанностей:

- обслуживание особых групп пользователей (дети, юношество, этнические группы, пожилые люди, инвалиды и другие группы пользователей);

- работа с определенными видами документов (электронные документы, аудиоматериалы, нотные издания, изоиздания, литература на иностранных языках и другие);

- внедрение и использование информационных и телекоммуникационных технологий, создание электронных ресурсов, предоставление информационных услуг.

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

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация сотрудников должна поддерживаться на высоком уровне учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, проведением инструктажей, стажировок, контролем состояния здоровья, иными действенными способами.

Библиотека должна обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, антитеррористической безопасности и охраны окружающей среды по нормам, действующим в Российской Федерации.

11. Требования к доступности услуги, категория потребителей.

Услуга на территории Копейского городского округа может быть оказана всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

Для получения доступа к услуге (записи в библиотеку) необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставляемых их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительства).

К особой категории получателей услуги относятся инвалиды. Библиотеки обязаны обеспечивать и поощрять полную реализацию всех прав человека и основных свобод всеми инвалидами, без какой бы то ни было дискриминации по признаку инвалидности

Библиотека имеет право не оказывать услугу лицу, допустившему нарушения правил пользования услугой, в течении трех месяцев с момента нарушения или до момента устранения им нарушения и компенсации ущерба, нанесенного библиотеке.

12. Требования к качеству услуги.

Библиотека должна иметь фонд документов, обеспечивающий выполнение требований пользователей и отвечающий характеристикам: разумный объем, информативность, постоянная обновляемость.

Для обеспечения разнообразия и полноты документальной базы минимальный объем фонда устанавливается в размере не менее 0,4 % на 1 оказанную услугу. Объем книжного фонда библиотек должен формироваться исходя из средней книгообеспеченности 5-7 экземпляров на одного жителя, в том числе:

- литература для жителей в возрасте до 15 лет должна составлять от 30 до 50 % от общего фонда и содержать документы на различных носителях, в том числе обучающие и развивающие программы, игры и другое. Фонд звукозаписей (речевых и музыкальных) и видеозаписей для детей должен включать лучшие образцы отечественной и зарубежной детской музыкальной классики и киноклассики;

- справочные и библиографические издания должны составлять не менее 10 % от общего фонда;

- объем фонда звукозаписей и видеозаписей формируется исходя из 10 единиц на 1000 жителей;

- ежегодно должна производиться подписка на периодические издания из расчета 10 единиц на 1000 жителей. В обязательном порядке библиотеки должны получать экземпляры местных и региональных изданий, а также основных центральных изданий;

- ежегодно приобретение и обновление аудио-, видео- изданий, программного обеспечения должно осуществляться из расчета не менее 20 % от средств, выделяемых на пополнение и обновление фондов.

Обновление фонда должно составлять ежегодно от 5 до 10 % от общего количества библиотечного фонда на различных носителях, включая периодику.

В целях поддержания фонда в рабочем состоянии, отвечающем требованиям пользователей, необходимо производить ежегодное списание ветхих и устаревших, утративших актуальность и не имеющих спроса изданий в количестве до 8 % (2 %- ветхость, 6 % - устарелость) от общего количества фонда.

Оборудование библиотеки должно соответствовать количеству оказываемых услуг и обеспечивать комфорт пользователю. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии и не превышать установленных сроков службы.

В целях обеспечения качественного предоставления услуги максимальный средний износ оборудования, исчисленный по максимальному сроку службы, не должен превышать 50 %.

Сроки оказания услуги.

С момента обращения услуга должна быть оказана в разумный и обоснованный срок с момента обращения, учитывая мощность библиотеки и содержание услуги.

Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям пользователей.

Для обслуживания детского населения (до 14 лет) все нормы и нормативы по затратам и количественные требования к оснащению увеличиваются на 20 % от требований настоящего стандарта.

В фонде общедоступной библиотеки, обслуживающей инвалидов по зрению, должны присутствовать специальные форматы для слепых: книги рельефно-точечного шрифта, «говорящие» книги, аудиокниги, рельефные пособия, тактильные рукодельные издания, издания в цифровом формате, а также аудиовизуальные материалы с сурдопереводом или сопровождаемые печатным текстом для глухих и слабослышащих.

Особое внимание библиотека должна уделять также тем группам, которые оказываются изолированными в поликультурных сообществах: представителям меньшинств и коренных народов, беженцам, обладателям временного вида на жительство и рабочим–мигрантам.

Информирование об услуге.

Библиотека обязана информировать пользователей о составе и содержании фондов документов, в том числе с помощью:

- системы каталогов и картотек;

- бюллетеня новых поступлений;

- организации книжных выставок и просмотров (не менее 12 выставок в год);

- проведения мероприятий, направленных на продвижение книги и чтения (12 мероприятий в год).

Информационное сопровождение деятельности библиотечного обслуживания населения.

Информационное сопровождение деятельности библиотечного обслуживания населения, порядка и правил предоставления библиотечного обслуживания должно быть доступно населению городского округа. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

 Библиотека обязана довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего стандарта в средствах массовой информации;

- публикации информации о библиотеках в сети Интернет;

- информационных стендов, размещаемых в каждой библиотеке;

- тематических публикаций и телепередач в местных и других систем массовой информации.

В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий стандарт.

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

13. Индикаторы результативности и качества предоставления услуги.

Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги:

1. наличие и состояние нормативно –правовых актов, регламентирующих деятельность библиотек;
2. условия размещения и режим работы библиотек;
3. наличие специального технического оборудования;
4. укомплектованность специалистами и их квалификация;
5. наличие информационного сопровождения деятельности библиотек, порядка и правил оказания услуги;
6. наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью библиотек, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой услуги Стандарту.

Критерии оценки качества услуги:

1. полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
2. результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем независимой оценки).

Качественное оказание услуги должно:

1) обеспечивать организацию досуга населения Копейского городского округа, в том числе детей, на качественном уровне;

2) способствовать поднятию жизненного тонуса населения; содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций; развитию творческих начал у населения, повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков;

3) включать систему индикаторов (характеристик) качества услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества услуги | Значение индикатора, ед. изм. |
|  | В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте. | Да/нет |
|  | Наличие собственного Интернет-сайта и обеспечение его поддержки в актуальном состоянии | Да/нет |
|  | Работа с удаленными пользователями (дистанционное информационное обслуживание, интернет–конференции, интернет–конкурсы, интернет проекты) | Да/нет |
|  | Публикации и освещение деятельности учреждения в средствах массовой информации | Да/нет |
|  | Количество пользователей | не менее 100% от показателя предшествующего года |
|  | Количество организованных книжных выставок и просмотров | не менее 12 в течении календарного года |
|  | Количество проводимых тематических мероприятий | не менее 12 мероприятий в течении календарного года по каждой из тематик (не менее 5 разрабатываемых тем) |
|  | Доля мероприятий, рассчитанных на обслуживание социально менее защищенных возрастных групп: детей, подростков, пенсионеров, людей с ограничениями жизнедеятельности  | не менее 30 % от общего числа проводимых мероприятий |

Организация обеспечения качества и доступности предоставления услуги, описываемой настоящим Стандартом, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью библиотеки, оказывающей услугу, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля. Внутренний контроль проводиться руководителем учреждения и его заместителями.

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

- контроль отдельных технологических процессов оказания услуги (анализ, оценка);

- итоговый контроль (анализ деятельности библиотеки по итогам квартала, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются и рассматриваются на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

Обязанности управления культуры по обеспечению качества и доступности предоставления услуги:

1. организация предоставления услуги, в том числе содействие в комплектовании книжного фонда, обеспечении специальным оборудованием;
2. осуществление внешнего контроля за деятельностью библиотек в части соблюдения качества услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в управление культуры, проведению по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведение контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений библиотек на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся управлением культуры, согласно графика проведения проверок утверждаемого на календарный год, внеплановые – при поступлении жалоб на качество услуги.

Для оценки качества услуги управление культуры использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка помещений, предназначенных для предоставления услуги;

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, оказывающего услугу и другие;

- измерительный – проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования и аппаратуры, необходимой для оказания услуги;

- экспертный – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуги, оценка результатов опроса;

- социологический – опрос как интервьюирование получателей услуги, оценка результатов опроса.

Жалоба на нарушение настоящего Стандарта потребителями услуги может направляться как непосредственно в библиотеку, так и в управление культуры.

Жалоба и заявление на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалоба на предоставление услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем библиотеки, или начальником управления культуры в 30-дневный срок, а их заявителю дается ответ о принятых мерах в письменной форме.

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

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги, сроки приостановления предоставления услуги.

Основными причинами отказа в оказании услуги являются следующие:

- внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях или на территориях, где осуществляется предоставление услуги;

- создание реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;

- пропаганда насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлениях экстремизма;

- невыполнение пользователем правил и норм, установленных нормативно – правовыми актами библиотеки;

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- нахождение получателя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

Причины и порядок отмены или приостановки предоставления услуги отражаются в уставе учреждения - исполнителя и регламенте предоставления услуги.

Ответственность за качество оказания услуги.

Работа библиотеки по предоставлению услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуги.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя учреждения и ведущих специалистов.

Руководитель учреждения обязан:

1. обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
2. четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала библиотеки, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества предоставляемой услуги;
3. организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
4. обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
5. обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Стандарта.

Заместитель Главы администрации

по социальному развитию В.Г. Бисеров