

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

МЭРИИ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ

13.08.2010

№ 3275

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере культуры

В целях реализации Программы реформирования муниципальных финансов города Ярославля на 2008-2010 годы, утвержденной решением муниципалитета города Ярославля от 05.12.2008 № 25, в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля»

МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Обеспечение доступа к музейным коллекциям (фондам)» (приложение 1).
 - 1.2. Стандарт качества муниципальной услуги «Информационно-библиотечное обслуживание населения» (приложение 2).
 - 1.3. Стандарт качества муниципальной услуги «Обеспечение доступа к коллекциям животных (фондам)» (приложение 3).
 - 1.4. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация кинопоказа и кинолекториев на базе культурно - досуговых учреждений» (приложение 4).
 - 1.5. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований, любительских объединений по различным направлениям (на базе культурно - досуговых учреждений)» (приложение 5).
 - 1.6. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (приложение 6).
 - 1.7. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация обучения по программам дополнительного образования различной направленности (музыка, хореография, театр, изобразительное и декоративно-прикладное искусство, программы общеэстетического развития)» (приложение 7).
2. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра города Ярославля по вопросам социальной политики и культуры (Мурашов А.Ю.).
3. Постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

Мэр города Ярославля

Стандарт качества муниципальной услуги
«Информационно-библиотечное обслуживание населения»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Информационно-библиотечное обслуживание населения» (далее – Стандарт) разработан на основании решения муниципалитета города Ярославля от 05.12.2008 № 25 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Ярославля на 2008–2010 годы», в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Информационно-библиотечное обслуживание населения» (далее – Услуга), включенную в Реестр муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля, утвержденный постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2070.

1.3. Услуга оказывается муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее – Организация).

Информация об Организации размещается на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет.

1.4. Предмет (содержание) Услуги:

- выдача документов (печатных, электронных, аудиовизуальных) в читальных залах, абонементов в соответствии с правилами пользования библиотекой;

- предоставление пользователям информации (справки, консультации) о составе библиотечных фондов через систему каталогов, электронных баз данных и другие формы библиотечного обслуживания;

- обеспечение сохранности библиотечных фондов;

- организация и проведение культурно-просветительских мероприятий;

- комплектование библиотечных фондов;

- обеспечение безопасности фондов;

- материально-техническое оснащение процесса оказания Услуги;

- обеспечение библиотек персоналом, повышение квалификации персонала;

- текущее содержание Организаций, оказывающих информационно-библиотечное обслуживание:

- обеспечение помещением;

- обеспечение текущего содержания помещений;

- обеспечение услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения;

- обеспечение услугами связи;

- обеспечение транспортными услугами;

обеспечение безопасности;
обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами, не связанными с процессом оказания информационно- библиотечного обслуживания;
ремонт основных средств;
обеспечение административно-управленческим и вспомогательным персоналом;
повышение квалификации административно-управленческого персонала.

2. Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральные законы:
 - от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
 - от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.98 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- Закон Ярославской области от 24.06.2003 № 34-з «О библиотечном деле в Ярославской области»;
- Устав города Ярославля.

3. Потребители Услуги

3.1. Потребителями Услуги являются:

- население города Ярославля;
- граждане Российской Федерации; иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории города Ярославля (далее - потребители).

3.2. Услуга оказывается потребителю независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, религиозной принадлежности.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее потребителей

4.1. Организация должна обеспечивать доступность Услуги для потребителя. Доступность информационно-библиотечного обслуживания обеспечивается следующими факторами:

- пространственная доступность Организации – удобное местоположение на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений. Использование специальных визуальных ориентиров;
- режим работы, позволяющий беспрепятственно посещать Организацию работающему населению, учащимся.

4.2. Выходной день Организации не должен совпадать с выходным днем работающего населения, учащихся. В летнее время возможно изменение режима работы Организации.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги

Для получения Услуги необходимо:

- лично явится в Организацию;
- оформить регистрационную карточку, хранящуюся в Организации и читательский билет, хранящийся у потребителя Услуги, в соответствии с правилами пользования библиотекой;
- в случае оказания Услуги коллективным потребителям основанием оказания Услуги является договор о безвозмездном/возмездном оказании Услуги. Оказание Услуги производится при наличии у потребителя контрольного листа посещений и/или пригласительного билета.

6. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги

6.1. Основаниями для приостановления оказания Услуги является внезапно возникшая аварийная ситуация в Организации.

Приостановление оказания Услуги осуществляется до устранения обстоятельств, явившихся основанием для приостановления оказания Услуги.

6.2. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

- непредъявление читательского билета, контрольного листа и/или приглашения на массовое мероприятие;
- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение потребителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);
- обращение за получением Услуги в дни и часы, в которые Организация закрыта для посещения;
- несоблюдение потребителем правил пользования библиотекой.

7. Требования к срокам оказания Услуги

7.1. Предоставление информации потребителю о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня.

7.2. На оказание справочной и консультативной помощи потребителю в поиске и выборе источника информации отводится не более 20 минут на одну услугу.

7.3. На обслуживание одного потребителя отводится не более 15 минут.

7.4. Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок 1 месяц, востребованная литература предоставляется на срок не более 10 дней, в читальном зале – в течение рабочего дня.

8. Требования к Организации

8.1. Оказание Услуги производится в специально предназначенных помещениях.

8.2. Организация должна иметь в своем распоряжении специализированную технику, оборудование, отвечающее требованиям технических условий, в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и оказания Услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

8.3. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать установленных инструкциями по его эксплуатации.

8.4. Помещения Организации должны быть обеспечены первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации».

8.5. Требования к помещениям и содержанию помещений Организации должны соответствовать санитарным и строительным нормам и правилам.

8.6. Организация должна располагать необходимым числом специалистов, обеспечивающих оказание Услуги в необходимом объеме, в соответствии со штатным расписанием. Специалисты Организации должны иметь соответствующее образование, квалификацию.

9. Требования к информационному обеспечению потребителей

9.1. Информирование потребителей об Организации осуществляется непосредственно Организацией и управлением культуры мэрии города Ярославля. Информация об Организации размещается на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет.

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

9.3. Информация о деятельности Организации, порядке и правилах предоставления информационно-библиотечного обслуживания должна быть доступна потребителю.

В общедоступной зоне в Организации и на сайте (при его наличии) должна быть размещена следующая информация:

- сведения о графике работы Организации;
- правила пользования библиотекой, права и обязанности потребителя, в том числе основания отказа в оказании Услуги;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий предоставления, наличия льгот;
- информация о номерах телефонов Организации;
- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные потребителю;
- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера телефона руководителя;
- контактная информация о руководстве Организации с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера телефона, времени и месте приема потребителя;
- информация о местонахождении текста Стандарта, которому должны соответствовать Услуги, оказываемые Организацией;
- информация о способах доведения потребителем своих отзывов, замечаний и предложений о работе Организации;

– порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги.

9.4. Информация о культурно-просветительной работе Организации публикуется в средствах массовой информации, размещается в сети Интернет.

9.5. Специалисты Организации, непосредственно взаимодействующие с потребителем, должны иметь нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества.

9.6. Права потребителя и Организации определены в правилах пользования библиотекой, утвержденных руководством Организации и согласованных с управлением культуры мэрии города Ярославля.

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

10. Требования к результату оказания Услуги

10.1. Результатом формирования и обеспечения сохранности книжного фонда и информационных ресурсов является количество единиц хранения документных фондов Организации и обращаемость документных фондов (соотношение выданных документов к общему количеству фонда).

10.2. Результатом книговыдачи во временное пользование является количество книговыдач и индивидуальных обращений к удаленным информационным ресурсам Организации.

10.3. Результатом предоставления места в читальном зале является количество посещений читальных залов.

10.4. Результатом информационного обслуживания является количество выданных библиотечно-библиографических справок и количество подготовленных по запросам информационно-библиографических списков.

10.5. Результатом организации и проведения массовых библиотечных мероприятий является количество посещений массовых библиотечных мероприятий.

10.6. Результатом научно-методического обслуживания является количество:

- мероприятий по повышению квалификации;
- командировок;
- методических консультаций;
- подготовленных и напечатанных изданий (с указанием объема и тиража).

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

№ пп	Показатель	Расчет показателя	Значение показателя	
			взрослая библиотека	детская библиотека
1.	Формирование и обеспечение сохранности книжного и информационного фонда			
	Обращаемость книжного фонда	Доля новых поступлений в общем объеме фонда	не менее 3,8 %	не менее 4 %
	Ведение электронного каталога	Доля записей электронного каталога к	не менее 0,46 %	не менее 10 %

		общему объему фонда		
2.	Книговыдача, предоставление информации			
	Востребованность библиотек	Доля пользователей библиотек к общему числу жителей	не менее 15%	не менее 35% (к общему числу детского населения города)
3.	Работа библиотеки, кадровый состав			
	Обеспеченность электронными ресурсами	Доля библиотек, имеющих доступ в Интернет и электронную почту к общему числу библиотек системы	не менее 60 %	не менее 100 %
	Уровень кадрового состава	Доля специалистов с высшим образованием от общего числа специалистов	не менее 60%	не менее 65%
	Соответствие работы библиотеки потребностям пользователя	Количество жалоб потребителей	0	0
4.	Культурно-массовая работа			
	Востребованность библиотек как культурно-досуговых центров	Число мероприятий по популяризации книги и чтения/ число посетителей	не менее 3000 / 100 000	не менее 2000 / 65 000

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги

12.1. В случае ненадлежащего оказания Услуги потребитель вправе высказать свои претензии руководству Организации и/или в управление культуры мэрии города Ярославля в устной, письменной форме либо по телефону. Сведения об управлении культуры мэрии города Ярославля, контактная информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдается по первому требованию потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены в устной форме представителем Организации по первому требованию потребителя.

12.2. Потребитель Услуги вправе обжаловать действия (бездействие) сотрудников Организации путем обращения:

- к руководителю Организации;
- в управление культуры мэрии города Ярославля.

12.3. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги

13.1. Контроль за качеством оказания Услуги осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

13.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания Услуги);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенных мероприятий);
- итоговый контроль (анализ деятельности Организации по итогам года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику Организации с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

13.3. Управление культуры мэрии города Ярославля (начальник управления, заместитель начальника управления, специалисты) осуществляет внешний контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту с помощью контрольных мероприятий:

- плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год в сроки, установленные управлением культуры мэрии города Ярославля, в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, который ежегодно, не позднее начала марта, утверждается начальником управления культуры мэрии города Ярославля и доводится до исполнителей;

- внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании поступивших обращений потребителей на качество фактически оказываемой Услуги, на основании приказа начальника управления культуры мэрии города Ярославля о проверке исполнителей, действия которых обжалуются.

Продолжительность проведения контрольных мероприятий составляет не более 14 календарных дней.

Должностные лица обязаны представить исполнителю, действия которого обжалуются, приказ о проведении контрольного мероприятия, а также документы, удостоверяющие их личности.

По окончании контрольного мероприятия составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

В течение не более 5 дней со дня предоставления должностным лицом акта проведения контрольного мероприятия начальник (заместитель начальника) управления культуры мэрии города Ярославля обязан рассмотреть акт, а также документы и материалы, представленные исполнителем Услуги, и при наличии у исполнителя нарушений Стандарта принять решение о мерах воздействия на исполнителя в соответствии с нормами действующего законодательства.