

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ
от 29 февраля 2016 г. N 812**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА**

Список изменяющих документов
(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края
от 23.03.2017 N 1263)

В соответствии с [Постановлением](#) Главы Администрации города Норильска от 11.04.2008 N 883 "Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг", в целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых населению муниципального образования город Норильск в области культуры и искусства:

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Норильск:

- "[Показ кинофильмов](#)" (прилагается);
- "[Реализация дополнительных общеразвивающих программ](#)" (прилагается);
- "[Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств](#)" (прилагается);
- "[Показ концертов и концертных программ](#)" (прилагается);
- "[Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки](#)" (прилагается).

2. Считать утратившим силу [Распоряжение](#) и.о. заместителя Главы Администрации города Норильска по вопросам образования, культуры, спорта и молодежной политики от 21.06.2012 N 2926 "Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства в новой редакции".

3. Опубликовать настоящее Распоряжение в газете "Заполярная правда" и разместить его на официальном сайте муниципального образования город Норильск.

4. Настоящее Распоряжение вступает в силу с даты его подписания и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 01.01.2016.

Заместитель
руководителя Администрации
города Норильска
по социальной политике
Н.М.КОРОСТЕЛОВА

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ
И ИСКУССТВА "БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ
И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ"

Список изменяющих документов
(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края
от 23.03.2017 N 1263)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Стандарт качества является нормативным правовым актом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки": сроков, объемов, формы и содержания, результатов муниципальной услуги, особенностей процесса предоставления муниципальной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" (далее именуемый - Стандарт).

2. Разработчик Стандарта: муниципальное учреждение "Управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска", муниципальное бюджетное учреждение "Централизованная библиотечная система", муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры "Энергия".

3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на муниципальные учреждения муниципального образования город Норильск, уставной деятельностью которых является "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" в соответствии с муниципальным заданием (далее именуемые - библиотеки или исполнители услуг).

4. Термины и определения:

- библиотека - информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

- централизованная библиотечная система - добровольное объединение библиотек в структурно-целостное образование. В состав централизованной библиотечной системы входят библиотеки, находящиеся на территории муниципального образования город Норильск;

- библиотека центральная (далее - Центральная библиотека) - головное подразделение централизованной библиотечной системы, управляющее библиотеками и обеспечивающее централизованное комплектование, обработку документов, справочно-библиографическое, информационное обслуживание на основе единого СБА (справочно-библиографического аппарата);

- документ - материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и в пространстве в целях общественного использования и хранения;

- пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки;

- качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя при организации библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов библиотек при условии соблюдения требований к условиям оказания

услуги, соответствия ожиданиям потребителя;

- фактор качества услуги - причины, определяющие качество оказания услуги по созданию условий для организации библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов библиотек;

- система индикаторов качества услуги - комплекс ориентирующих количественных показателей, сопоставительный анализ фактических и нормативных значений которых позволяет сделать вывод о качестве услуги по созданию условий для организации библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов библиотек.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Федеральный закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";

- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 N 6 "Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках";

- Закон Красноярского края от 17.05.1999 N 6-400 "О библиотечном деле в Красноярском крае";

- Устав муниципального образования город Норильск;

- иные нормативные акты Российской Федерации, Красноярского края, органа местного самоуправления муниципального образования город Норильск.

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

6.1. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг.

6.2. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг.

6.3. Техническое оснащение исполнителя услуг.

6.4. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация.

6.5. Требования к технологии оказания услуги.

6.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг.

6.7. Контроль за деятельностью исполнителя услуг.

6.8. Ответственность за качество оказания услуги.

6.9. Критерии оценки качества услуги.

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

1. Качество услуг по библиотечному обслуживанию населения, комплектованию библиотечных фондов библиотек.

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование: "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки".

1.1.2. Содержание услуги:

- предоставление пользователям во временное пользование любого документа из библиотечных фондов (по абонементу, в читальном зале) или его копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- организация различных форм просветительской деятельности;

- справочные, информационные услуги;

- другие виды досуговых и сервисных услуг в сфере культуры и смежных отраслях;
- формирование единого документного фонда универсального профиля, включающего документы в разных форматах (книги, периодика, аудио-, видеодокументы, электронные документы, базы данных, в том числе базы данных Интернета), рассчитанного на удовлетворение всесторонних запросов населения;
- раскрытие единого книжного фонда через систему каталогов и картотек;
- осуществление мероприятий по сохранности библиотечных фондов в соответствии с действующими нормативными документами;
- формирование базы данных на библиотечные фонды редкой и ценной книги, организация доступа пользователей к информационным ресурсам библиотеки.

1.1.3. Единица измерения: количество посещений (ед.).

1.1.4. Получатель: юридические и физические лица - пользователи библиотеки.

Услуга предоставляется населению на бесплатной основе (за счет средств бюджета муниципального образования город Норильск, выделяемых учреждению в форме субсидий). В соответствии с уставом исполнитель услуг может оказывать платные услуги.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг:

- устав учреждения;
- правила пользования библиотекой;
- штатное расписание организации;
- организационная структура;
- должностные инструкции;
- положение о платных услугах и иной приносящей доход деятельности;
- документы, регулирующие охрану труда, технику безопасности, пожарную безопасность и иные нормативно-правовые акты.

1.3. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг:

1.3.1. Библиотека и ее структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Площадь, занимаемая исполнителем услуг, должна обеспечивать размещение работников библиотеки и получателей услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

1.3.2. Вход в помещения, в которых предоставляется услуга, и передвижение по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.3.3. Предоставление услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю. Библиотеки для взрослого населения должны открываться не позднее 13-00 часов, закрываться не ранее 19-00 часов; библиотеки для детей - открываться не позднее 12-00 часов, закрываться не ранее 18-00 часов. Один из выходных календарных дней должен быть обязательно рабочим. В летнее время график работы может меняться. Библиотеки должны работать без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.

1.4. Техническое оснащение исполнителя услуг:

1.4.1. Помещения исполнителя услуг должны быть оснащены необходимым количеством (в зависимости от количества документов в библиотечном фонде) библиотечных стеллажей для размещения фонда (металлические для книгохранения, деревянные или дерево с металлом для открытого доступа), предметами библиотечной мебели (кафедры выдачи, тумбы для формуляров, столы, стулья и т.д.), удовлетворяющими требованиям безопасности, долговечности, быть удобными и функциональными.

Помещения и оборудование для детских библиотек должны соответствовать возрастным особенностям этой группы населения.

1.4.2. Технические средства библиотеки должны включать: компьютерную технику, средства копирования, тиражирования документов, аудио-, видеотехнику, средства телекоммуникационной связи (телефон, факс, Интернет), средства пожарной и охранной сигнализации. В библиотеке должны быть оборудованы рабочие места для сотрудников из

расчета 1 компьютер на рабочее место, а также пользовательские места из расчета 1 компьютер на 1000 пользователей. Для каждого автоматизированного рабочего и пользовательского места должен быть предусмотрен пакет лицензионного программного обеспечения.

1.4.3. Неисправное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены и отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

1.4.4. Систематически должна осуществляться модернизация материально-технической базы.

1.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация:

1.5.1. Исполнитель услуг должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием организации. Специалисты библиотеки должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

1.5.2. Все обязанности и права сотрудников должны быть закреплены в их должностных инструкциях.

1.5.3. Поддержание квалификации специалистов на высоком уровне обеспечивается периодическим (не реже 1 раза в 5 лет) обучением на курсах переподготовки и повышения квалификации с получением свидетельства о повышении квалификации, а также иными действенными способами. На обучение и повышение квалификации персонала должно быть предусмотрено финансирование из общего бюджета библиотеки.

1.6. Требования к технологии оказания услуг:

1.6.1. Библиотека создает условия для осуществления права пользователя на свободный доступ к информации и документам в разных форматах (книги, периодика, аудио-, видеодокументы, электронные документы, базы данных, Интернет), в условиях частично закрытого доступа.

1.6.2. Библиотека обслуживает население, учреждения и организации муниципального образования город Норильск, предоставляя для использования свой фонд путем выдачи документов в читальных залах, по абонементу. Организует библиотечное обслуживание детей и юношества, координирует работу со школьными библиотеками.

1.6.3. Библиотека осуществляет целенаправленное справочно-библиографическое и информационное обслуживание отдельных групп читателей, коллективов учреждений, организаций муниципального образования город Норильск.

1.6.4. Исполнитель услуг в случае необходимости должен осуществить закупки, предусмотренные Федеральным [законом](#) от 05.04.2013 N 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" и иными нормативными правовыми актами, регулирующими осуществление закупок на основе контрактной системы, на организацию авиа- (железнодорожной) перевозки, связанные с приобретением авиа- и (или) железнодорожных билетов.

1.6.5. Библиотека оказывает пользователям помощь в поиске необходимой информации и документов путем устных консультаций, предоставления в их пользование каталогов, ознакомления с фондом справочно-библиографических изданий, организации выставок литературы.

1.6.6. Запись пользователя производится в каждом отдельном структурном подразделении централизованной библиотеки, куда обратился пользователь.

Запись в библиотеки производится по предъявлению паспорта РФ. Запись несовершеннолетних детей до 14 лет производится на основании поручительства (заполняется законными представителями) и паспорта РФ родителей или иных законных представителей. Иностранцы (в том числе, временно или постоянно проживающие на территории муниципального образования город Норильск), иностранные граждане, лица без гражданства, имеющие вид на жительство, проживающие в общежитиях, проживающие не по месту регистрации, пользуются фондами библиотек в читальных залах или обслуживаются по системе залога. Ежегодно проводится перерегистрация пользователей по предъявлению паспорта.

1.6.7. Библиотека осуществляет выдачу документов для их использования вне библиотеки в течение определенного срока. Пользователь может получить на дом не более пяти документов на

срок до 30 дней. Пользователь имеет право продлить срок пользования документами на 15 дней (кроме документов из фонда редкой и ценной книги), если на них нет спроса со стороны других читателей. Продление срока пользования возможно по телефону или при посещении библиотеки. Выдача документов из фонда редкой и ценной книги производится после внесения пользователем залога, который определяется сотрудником отдела в соответствии с правилами пользования библиотекой.

1.6.8. Документами, удостоверяющими дату и факт выдачи читателю документа из фонда библиотеки и прием их библиотечным работником, являются формуляр пользователя и книжный формуляр.

1.6.9. В целях обеспечения сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за несвоевременный возврат, утерю и порчу документов библиотечного фонда.

1.6.10. В фонде читального зала хранятся наиболее ценные издания, а также документы повышенного читательского спроса, которые выдаются для пользования только в стенах библиотеки. Выдача изданий из читального зала может производиться только на период, когда библиотека не работает, согласно режиму работы и отдыха, установленному для библиотеки.

1.6.11. Число посадочных мест в читальных залах для просмотра документов определяется из расчета не менее 2,5 кв. метра на одно место.

1.6.12. Фонд справочных и библиографических изданий должен быть доступен любому пользователю в любое время работы библиотеки, поэтому преимущественно должен использоваться в помещениях библиотеки.

1.6.13. Исполнитель услуг вправе предоставить посетителям библиотеки возможность воспользоваться услугами ксерокопирования (на платной основе).

1.6.14. При получении услуги пользователь не вправе находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения. От одежды пользователя не должен исходить резкий неприятный запах, его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

Посетитель не вправе:

- создавать помехи процессу обслуживания, работе обслуживающего персонала;
- распространять листовки или объявления, не санкционированные администрацией библиотеки;
- приходить в библиотеку с домашними животными;
- передавать взятые издания другому лицу без переоформления на его читательский формуляр;
- самостоятельно вносить изменения, исправления, делать пометки на читательском формуляре;
- выносить из здания библиотечные документы, не записанные в читательский формуляр;
- использовать для записи в библиотеку документы с просроченными или недостоверными данными либо принадлежащие другому лицу;
- использовать для копирования собственную цифровую технику (фото- и видеокамеры, веб-камеры ноутбуков, камеры мобильных телефонов и т.п.) без предварительного разрешения администрации учреждения;
- пользоваться мобильными телефонами в отделах обслуживания;
- заносить в библиотеку и оставлять без присмотра крупногабаритные вещи;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- посещать библиотеки в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- курить в помещениях библиотек.

В случаях обнаружения вышеуказанных проступков сотрудник библиотеки имеет право принять соответствующие меры по привлечению нарушителя к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

1.6.15. Пользователю может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение услуги;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для

посещения посетителями;

- если посетитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- в случае неоднократного нарушения правил пользования библиотеками.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

1.6.16. Юридическому лицу для получения услуги необходимо заключить с исполнителем услуг договор установленной формы и произвести оплату в соответствии с условиями этого договора.

1.6.17. Являясь универсальным книгохранилищем, библиотека:

- формирует единый книжный фонд универсального профиля, рассчитанный на удовлетворение всесторонних запросов читателей: приобретает документы в разных форматах (книги, периодика, аудио-, видеодокументы, электронные документы, базы данных, Интернет), осуществляет подписку на периодические издания в соответствии с действующей нормативной базой;

- обеспечивает через Центральную библиотеку комплектование, учет, обработку и оперативное поступление и перераспределение литературы в структурные подразделения Централизованной библиотечной системы, равномерную книгообеспеченность всего населения города из расчета не менее 5 книг и других документов на одного жителя городского округа. Ежегодное пополнение фонда - не менее 3,8% книг и других документов от общей книговыдачи за год.

1.6.18. В составе фонда должно содержаться до 50% наименований изданий за последние 5 лет на различных носителях.

1.6.19. Литература для жителей в возрасте до 15 лет должна составлять в универсальном фонде библиотеки от 30 до 50%. Этот фонд должен включать также документы на различных носителях, обучающие и развивающие программы, игры и т.п.

1.6.20. Библиотека должна обеспечить достаточную полноту фонда справочных и библиографических изданий (не менее 10% к общему фонду).

1.6.21. Являясь центром библиотечного краеведения, библиотека выявляет краеведческие документы и местные издания муниципального образования город Норильск и Красноярского края и собирает их в фонде библиотеки, отражает сведения о краеведческих документах и местных изданиях в справочно-библиографическом аппарате библиотеки; формирует систему краеведческих библиографических пособий и указателей местных изданий; продвигает краеведческую литературу и краеведческие знания посредством различных форм работы с читателями.

1.6.22. Сроки хранения отдельных частей документального фонда библиотеки зависят от существующих потребностей и востребованности со стороны местного населения, а также от состояния документов, степени их устарелости и износа. Выбытие должно составлять ежегодно до 5% от общей документообработки.

1.6.23. Библиотека формирует базы данных на библиотечный фонд в автоматизированной библиотечной системе, организует доступ к информационным ресурсам различного уровня, раскрывает единый книжный фонд через систему каталогов и картотек, в том числе электронных.

1.6.24. Библиотека обязана обеспечить целостность и нормальное физическое состояние документов, хранящихся в фонде, создать условия для хранения документного фонда в соответствии с установленными нормативами (размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной сигнализации и др.) и для безопасности его использования (средства обработки и тиражирования документов, приобретение новых форм и перевод документов на иные носители).

1.7. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг:

1.7.1. Информация о работе исполнителя услуг, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям [Закона](#) РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.7.2. Исполнитель услуг обязан 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.

1.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации о библиотеке, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях, в средствах массовой информации;
- рекламной работы библиотеки.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

1.7.4. В фойе каждой библиотеки должна размещаться информация, содержащая сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает оказание качественных услуг, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, текст настоящего Стандарта.

1.7.5. Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

1.8. Контроль за деятельностью исполнителя услуг:

1.8.1. Контроль за деятельностью исполнителя услуг осуществляется посредством внутреннего и внешнего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем исполнителя услуг, а также его заместителями.

1.8.3. Выявленные недостатки в сфере оказания муниципальных услуг анализируются, принимаются меры по их устранению.

1.8.4. Внешний контроль за деятельностью исполнителя услуг в части соблюдения качества муниципальной услуги осуществляет управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска (далее - ответственное структурное подразделение).

1.8.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ответственным структурным подразделением ежегодно, внеплановые - при поступлении жалоб на качество предоставленных услуг.

1.8.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

- готовит акт проверки исполнителя услуг, в котором отражаются нарушения Стандарта, необходимость устранения выявленных нарушений и привлечение виновных к ответственности в соответствии с настоящим Стандартом;

- обеспечивает привлечение к ответственности исполнителя услуг, допустившего нарушение требований Стандарта, его руководителя в соответствии с настоящим Стандартом.

1.8.7. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателем услуг могут направляться как непосредственно исполнителю услуг, так и в ответственное структурное подразделение, а также в Администрацию города Норильска. Жалобы и заявление на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем исполнителя услуг либо начальником ответственного структурного подразделения в 30-дневный срок, а заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопроса выносится на заседание экспертной комиссии при ответственном структурном подразделении.

1.8.8. В случае подтверждения факта некачественного предоставления услуги к руководителю исполнителя услуг применяются меры воздействия в соответствии с действующим законодательством.

1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

1.9.1. Руководитель исполнителя услуг несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности организации в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.9.2. Руководитель исполнителя услуг назначает ответственных лиц за качественное предоставление оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

1.9.3. Руководитель исполнителя услуг обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и

сотрудников организации;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала исполнителя услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества услуг:

1.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления и настоящим Стандартом;

- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуг;

- удовлетворенность получателей услуг деятельностью исполнителя услуг;

- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания муниципальной услуги;

- соблюдение требований настоящего Стандарта.

Система индикаторов (характеристик) качества услуги

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 23.03.2017 N 1263)

N п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Ед. изм.	Значение индикатора
1	Охват населения библиотечным обслуживанием	Количество пользователей / количество населения	процент	не менее 37
2	Уровень каталогизации библиотечных фондов, наличие электронного каталога фонда ЦБС	Количество документов, находящихся в электронном каталоге / общее количество документов библиотечного фонда в отчетном году	процент	не менее 50
3	Количество жалоб получателей на качество оказания муниципальной услуги	Кол-во жалоб на качество услуги в отчетном периоде / кол-во получателей муниципальной услуги в отчетном году	процент	не более 0,05