



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ АНДРОПОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

30 ноября 2022 г.

с. Курсавка

№ 835

Об утверждении стандарта качества выполнения муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

В соответствии с Порядком разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Андроповского муниципального округа Ставропольского края в качестве основных видов деятельности, утвержденным постановлением администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края от 12 июля 2022 г. № 501 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Андроповского муниципального округа Ставропольского края в качестве основных видов деятельности», в целях повышения качества муниципальных услуг (работ) в сфере библиотечного, библиографического и информационного обслуживания муниципальных учреждений Андроповского муниципального округа Ставропольского края, повышения эффективности расходования бюджетных средств, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг (работ), администрация Андроповского муниципального округа Ставропольского края

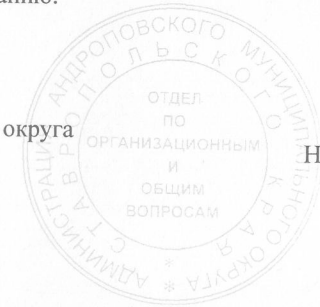
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов».
2. Признать утратившим силу постановление администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края от 21 декабря 2020 г. № 18 «Об утверждении стандарта качества выполнения муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов».
3. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном

сайте администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края и официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры «Андроповская централизованная библиотечная система» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и распространяется на правоотношения, возникшие с 01 ноября 2022 г. и подлежит официальному обнародованию.

Глава
Андроповского муниципального округа
Ставропольского края



Н.А. Бобрышева



качества выполнения муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

I. Общие положения

Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» устанавливает общие требования к качеству, процедурам выполнения и методам контроля за муниципальной работой.

1.1. Разработчик Стандарта качества

Разработчиком Стандарта качества выполнения муниципальной работы является Отдел культуры администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края (далее - Отдел культуры).

1.2. Наименование муниципальной работы:

Библиографическая обработка документов и создание каталогов (далее - муниципальная работа).

1.3. Область применения стандарта качества муниципальной работы:

Формирование системы каталогов библиотечных документов для оперативного информирования пользователей библиотеки о составе библиотечных фондов.

1.4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы:

Муниципальная работа выполняется в соответствии с муниципальным заданием на безвозмездной основе.

Термины и определения, используемые в Стандарте:

аннотация - краткая характеристика документа, поясняющая его содержание, назначение, форму, другие особенности;

библиотека - информационная, культурная, просветительская организация, располагающая организованным фондом документов и предоставляющая их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиографическая запись - элемент библиографической информации, фиксирующий сведения о документе, позволяющие его идентифицировать, раскрыть его состав и содержание в целях библиографического поиска;

библиотечная услуга - конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.);

библиотечное обслуживание - совокупность разных видов деятельно-

сти библиотеки по удовлетворению потребностей её пользователей путем предоставления библиотечных услуг;

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки;

библиотечный фонд - совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

документ - информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения;

индексирование - выражение содержания документа и (или) смысла информационного запроса на информационно-поисковом языке;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

учет фонда - комплекс операций, обеспечивающих получение точных данных об объеме, составе, движении фонда, его стоимости и являющихся основой финансовой отчетности о фонде и составной частью мероприятий по обеспечению его сохранности;

электронный каталог - библиотечный каталог, содержащий библиографические записи в одном из принятых машиночитаемых форматов.

1.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной работы:

№ п/п	Категория потребителей муниципальной услуги (работы)	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального округа и (или) иного регламентирующего документа
1	2	3

- | | | |
|----|--|--|
| 1. | Муниципальная работа выполняется в интересах общества, поэтому потребителями муниципальной работы является все население | Конституция Российской Федерации;
Гражданский кодекс Российской Федерации;
Федеральный закон от 05. апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
Федеральный закон от 27. июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; |
|----|--|--|

1	2	3
		<p>Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;</p> <p>Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;</p> <p>Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;</p> <p>Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;</p> <p>Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;</p> <p>Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;</p> <p>Закон Ставропольского края от 17.05.1996 № 7-кз «О библиотечном деле в Ставропольском крае»;</p> <p>Указ Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;</p> <p>Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.2015 № 1336 «Об утверждении правил размещения текстового предупреждения о наличии нецензурной брани на экземплярах отдельных видов продукции»;</p> <p>Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;</p> <p>Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;</p> <p>Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;</p> <p>Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;</p> <p>ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт</p>

1	2	3
		<p>Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления</p> <p>ГОСТ Р 7.0.83-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения</p> <p>ГОСТ Р 52872-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности</p> <p>ГОСТ Р 7.0.12-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила</p> <p>ГОСТ Р 7.0.11-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Диссертация и автореферат диссертации. Структура и правила оформления</p> <p>ГОСТ Р 7.0.7-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Статьи в журналах и сборниках. Издательское оформление</p> <p>ГОСТ Р 7.0.9-2009. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическое обеспечение издательских и книготорговых процессов. Общие требования</p> <p>ГОСТ Р 7.0.3-2006. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные элементы. Термины и определения</p>

1	2	3
		<p>ГОСТ Р 7.0.4-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Выходные сведения. Общие требования и правила оформления</p> <p>ГОСТ 7.11-2004 Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках</p> <p>ГОСТ Р 7.0.100-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления</p> <p>ГОСТ 7.59-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации</p> <p>ГОСТ 7.80-2000. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления</p> <p>ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения</p> <p>ОСТ Р 7.0.76-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографирование. Библиографические ресурсы. Термины и определения.</p>

1.6. Потенциальные потребители муниципальной работы:

Работа выполняется для всех граждан вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.

2. Порядок предоставления муниципальной работы:

Муниципальная работа выполняется Муниципальным бюджетным

учреждением культуры «Андроповская централизованная библиотечная система» (далее – Учреждение), в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет Отдел культуры:

В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

№ п/п	Последовательность действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги (работы)	Периодичность	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального округа и (или) иного регламентирующего документа
1	2	3	4
1.	Научная и техническая обработка документов: индексирование, формирование библиографической записи, аннотирование и другое	Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки, структурных подразделений библиотеки, выполняющих муниципальную работу. (описывает действия по предоставлению муниципальной работы, включает краткий перечень и сроки совершения основных мероприятий, которые предпринимаются в рамках предоставления муниципальной работы	Федеральный закон от 29 декабря 1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»; ГОСТ Р 7.0.100-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления ГОСТ 7.59-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации
2.	Формирование, организация и ведение электронного каталога, библиографических баз данных библиотеки, участие в информаци-	Постоянно	ГОСТ Р 7.0.83-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому

1	2	3	4
	онном обмене		делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения ГОСТ Р 52872-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности
3.	Организация и ведение карточных каталогов и картотек	Постоянно	ГОСТ Р 7.0.76-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографирование. Библиографические ресурсы. Термины и определения
4.	Обеспечение размещения электронного каталога на сайте Учреждения	Постоянно в режиме онлайн	Термины и определения

3. Требования к сроку предоставления муниципальной работы

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального округа и (или) иного ре-

			гламентирующего доку- мента
1	2	3	4
1.	Режим работы	Режим работы библиотеки устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утвержденного в порядке, установленном Уставом Учреждения, с учетом специфики выполнения муниципальной работы.	Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Устав Учреждения
2.	При личном присутствии заявителя	Ответ предоставляется в течение 7-15 минут;	Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»; ГОСТ Р 7.0.76-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографирование. Библиографические ресурсы. Термины и определения
3.	Посредством официального сайта Учреждения	Ответ предоставляется в момент обращения;	Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
4.	По письменному обращению	Ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 1 день с момента регистрации письменного запроса	Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной работы			

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального округа и (или) иного регламентирующего документа
1	2	3	4
1.	Здание	<p>Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании;</p> <p>состояние здания не является аварийным;</p> <p>здание оборудовано водопроводом, канализацией;</p> <p>здание оснащено системами теплоснабжения, обеспечивающими температурный режим в соответствии с требованиями СанПиНа;</p> <p>площадь должна обеспечивать размещение персонала, потребителей при выполнении муниципальной работы</p>	Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы, строительные требования
2.	Помещения	<p>Помещения должны быть оборудованы электрическим освещением, системой электроснабжения, первичными средствами пожаротушения, телефонной связью.</p> <p>По состоянию помещения должны отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов отрицательного влияния</p>	Стандарты, технические условия и другие нормативные документы.

1	2	3	4
		<p>на качество выполняемой муниципальной работы; отведены места для хранения библиотечного фонда.</p>	
3.	Оборудование и мебель	<p>В Учреждении имеется: мебель, соответствующая количеству служащего персонала (в том числе шкафы для верхней одежды, столы, стулья, стеллажи для документов); специализированная библиотечная мебель для размещения библиотечных фондов; компьютерная техника (из расчета на каждое рабочее место специалиста); серверное оборудование; технические устройства и другие средства, используемые при выполнении действий по выполнению муниципальной работы.</p> <p>Оборудование должно содержаться в технически исправном состоянии и подлежит систематической проверке.</p>	Стандарты, технические условия и другие нормативные документы.
4.	Программное обеспечение	<p>Автоматизированные рабочие места для выполнения муниципальной работы, должны оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой. Для создания электронного каталога используется лицензион-</p>	Стандарты, технические условия и другие нормативные документы.

1	2	3	4
		<p>ная программа «Моя библиотека» WEB Liber 3.0. разработчик ЗАО «Кампания Либ-эр», с модулем «Статистика каталогизатора».</p> <p>Обеспечение подключения к сети Интернет. Скорость подключения должна составлять не менее 10 Мбит/сек.</p> <p>Для обеспечения доступа к информации, находящейся на серверах автоматизированной информационной системы, должна быть обеспечена их бесперебойная работа, а также безотказная работа локальных вычислительных сетей.</p>	

5. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной работы

№ п/п	Способ получения потребителями информации о муниципальной услуге (работе)	Требование	Периодичность обновления информации
1	2	3	4
1.	Информирование при личном общении	Сотрудники Учреждения во время выполнения муниципальной работы, в случае личного обращения уполномоченных лиц потребителя, предоставляют необходимые разъяснения о муниципальной работе	по мере необходимости
2.	Размещение информации на сайте библиотеки в сети Интернет	Гиперссылка для доступа к электронному каталогу библиотеки	постоянно

3. Информация в помещении Учреждения Информация о методике поиска в электронном каталоге постоянно
4. Информация в сети Интернет На официальном сайте библиотеки размещается информация о составе библиотечного фонда:

информация о новых поступлениях библиотечного фонда. по мере необходимости (не реже 1 раза в год).

ежеквартально

Сведения о порядке выполнения муниципальной работы носят открытый общедоступный характер, предоставляются всем заинтересованным лицам в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной работы

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповского муниципального округа и (или) иного регламентирующего документа
1	2	3	4
1.	Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется пользователям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы рассматриваются должностными лицами	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»
2.	Письменные обращения граждан	Работа с письменными обращениями граждан, в том числе по вопросам касающимся оказания муниципальных работ ведется в соответствии с регламентом работы с обращениями	Федеральный закон Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

граждан в отделах и структурных подразделениях администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края

3. Опрос потребителей муниципальной работы, анкетирование
- В Учреждении организуются регулярные, с периодичностью не реже 1 раза в год, опросы (анкетирование) потребителей муниципальных работ о степени их удовлетворенности качеством и доступностью выполняемых муниципальных работ

7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги (выполнения работы), и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной (выполнение) работы

Учреждение должно быть укомплектовано персоналом в соответствии со штатным расписанием в пределах фонда оплаты труда, утвержденного на соответствующий финансовый год.

Работники должны соответствовать квалификационным требованиям, предъявляемым к занимаемой должности.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, подтверждаемое документами об образовании, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Работа всего персонала регламентируется в соответствии с должностными инструкциями и эффективным контрактом.

Должностные лица, обеспечивающие выполнение муниципальной работы, обязаны: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей;

поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей кратко и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

№ п/п	Должность, категория персонала	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставро-
-------	--------------------------------	------------	---

			польского края, Андроповского муниципального округа и (или) иного регламентирующего документа
1	2	3	4
1.	Библиотекарь, иные должности библиотечных работников, отнесенные к основному персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность библиотек», участвующие в выполнении муниципальной работы	Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование (библиотечное, педагогическое) не менее 50% от общего числа работающих в библиотеке специалистов. Работники должны соответствовать квалификационным требованиям, предъявляемым к занимаемой должности. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, подтверждаемое документами об образовании, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Работа всего персонала регламентируется в соответствии с должностными инструкциями и эффективным контрактом. Должностные лица, обеспечивающие выполнение муниципальной работы, обязаны: поддерживать в опрятном состоянии рабочее	Приказ минздравсоцразвития Российской Федерации от 30 марта 2011 № 251Н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»; Приказ Минкультуры России от 30 декабря 2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики»

1	2	3	4
		<p>место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей;</p> <p>поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;</p> <p>препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к потребителям;</p> <p>при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей кратко и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.</p> <p>Повышение квалификации проводится не реже одного раза в 5 лет путем прохождения курсов, посещения семинаров или иными способами.</p>	

8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостатки в доступности и качестве муниципальной работы, на несоблюдение стандарта качества муниципальной работы

№ п/п	Действие	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Андроповско-

			го муниципального округа и (или) иного регламентирующего документа
1	2	3	4
1.	Потребитель может обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения в процессе выполнения муниципальной работы в случае несоответствия муниципальной работы Стандарту	Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в библиотеку. Жалобы на решения, принятые руководителем библиотеки, подаются в Отдел культуры; жалоба на действия должностных лиц Отдела культуры, руководителя библиотеки подается на имя заместителя главы администрации Андроповского муниципального округа, курирующего отрасль культуры	Федеральный закон Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
2.	Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Учреждения, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края, а также	В жалобе, поступившей в библиотеку, Отдел культуры или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.	

1	2	3	4
	<p>может быть принята при личном приеме заявителя.</p>		
3.	<p>Жалоба должна содержать:</p>	<p>1) Наименование библиотеки, выполняющей муниципальную работу, должностного лица библиотеки, выполняющего муниципальную работу или должностного лица библиотеки, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;</p> <p>2) Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;</p> <p>3) Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотеки, выполняющей муниципальную работу, должностного лица библиотеки, выполняющего муниципальную работу;</p> <p>4) Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, выполняющей муниципальную работу, должностного лица библиотеки, выполняющего муниципальную работу.</p>	
4.	<p>Сроки рассмотрения жалобы</p>	<p>Жалоба, поступившая в библиотеку, Отдел культуры, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа библиотеки, Отдела культу-</p>	<p>В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (без-</p>

1	2	3	4
		<p>ры, должностного лица библиотеки, Отдела культуры в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.</p> <p>При обращении заявителя на личный прием в Отдел культуры должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.</p> <p>В случае если заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.</p> <p>По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:</p> <p>удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;</p> <p>отказ в удовлетворении жалобы.</p> <p>При удовлетворении жалобы Отдел культуры, библиотека, выполняющая муниципальную работу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.</p>	<p>действие)</p> <p>должностных лиц Отдела культуры, а также решения, принятые в ходе выполнения муниципальной работы, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).</p> <p>В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.</p>

1	2	3	4
		<p>В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям; при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы. <p>Отдел культуры, библиотека, выполняющая муниципальную работу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается; если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо библиотеки, Отдела культуры, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом; если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению; если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в 	

1	2	3	4
		<p>жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.</p> <p>Ответ на жалобу, поступившую в Отдел культуры, библиотеку, выполняющую муниципальную работу, или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.</p> <p>В случае выявления в действиях должностных лиц библиотеки, выполняющей муниципальную работу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Отдел культуры, библиотека, выполняющая муниципальную работу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.</p>	

9. Порядок контроля качества муниципальной работы

Контроль за выполнением муниципальных работ осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля в порядке, установленном действующим законодательством и в соответствии с нормативно-правовыми актами Андроповского муниципального округа Ставропольского края.

Внешний контроль соответствия фактически выполняемых муниципальных работ Стандарту качества осуществляется администрацией Андроповского муниципального округа Ставропольского края.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения.

Результаты, полученные в ходе контроля, используются для доработки настоящего Стандарта качества.

№ п/п	Наименование главного распорядителя, учредителя	Полномочие по осуществлению контроля качества муниципальной работы	Форма контроля	Процедура контроля	Периодичность проведения процедур по контролю качества муниципальных работ
1	2	3	4	5	6
1.	Отдел культуры администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края	Внешний контроль соответствия фактически выполняемых муниципальных работ Стандарту качества осуществляется администрацией Андроповского муниципального округа Ставропольского края.	Проведение мониторинга основных показателей работы Учреждения за определенный период (отчёты по направлениям работы, сведения, информации)	Последующий контроль в форме выездной проверки	Ежегодно
2.	Отдел культуры администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края	Проведение контрольных мероприятий (служебных расследований) по фактам поступивших жалоб от заявителей	Оперативный контроль	Анализ обращений и заявлений граждан	По мере поступления жалоб от заявителей

10. Критерии оценки качества муниципальной работы

Критерием оценки качества выполнения муниципальной работы является увеличение количества записей в электронном каталоге по сравнению с предыдущим годом.

11. Нормативы расходов на оказание муниципальной работы

Нормативы расходов на выполнение муниципальной работы формируются в соответствии с муниципальными правовыми актами администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края, утверждающими порядок определения расчетно-нормативных затрат на выполнение муниципальных работ Учреждением, находящимся в ведении администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края, и расчетно-нормативных затрат на содержание его имущества.

12. Система индикаторов (показателей) качества муниципальной услуги (работы)

№ п/п	Наименование показателя качества оказания муниципальной работы	Единица измерения	Методика расчета	Значение индикатора	Источник информации о значении показателя
1	2	3	4	5	6
1.	Увеличение количества записей в электронном каталоге по сравнению с предыдущем годом	штука	$H = N_{тг} - N_{прг},$ где: $N_{тг}$ - количество библиографических записей в электронном каталоге в текущем году; $N_{пргб}$ - количество библиографических записей в электронном каталоге в предыдущем году	100%	Отчет о выполнении муниципального задания по итогам отчетного периода (квартал, полугодие, девять месяцев, год); форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (годовая)