



Администрация Нefтеюганского района

## ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА НЕФТЕЮГАНСКОГО РАЙОНА

### ПРИКАЗ

24.04.2019г.

№ 39

г. Нefтеюганск

«Об утверждении Стандартов качества оказания муниципальных услуг учреждениями сферы культуры, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нefтеюганского района»

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в области культуры, в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О несении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемые:

1.1. Стандарт качества оказания муниципальных услуг «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств», «Реализация дополнительных общеразвивающих программ (художественная/адаптивная)», реализуемых Нefтеюганскими муниципальными бюджетными учреждениями дополнительного образования «Детская музыкальная школа» и «Детская школа искусств имени Г.С. Райшева», приложение № 1 к настоящему приказу;

1.2. Стандарт качества оказания муниципальных услуг «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей», муниципальных работ «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов», «Библиографическая обработка документов и создание каталогов», реализуемых Бюджетным учреждением Нefтеюганского района «Межпоселенческая библиотека», приложение № 2 к настоящему приказу;

1.3. Стандарт качества оказания муниципальных услуг «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества», «Организация и проведение мероприятий (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности)», реализуемых Нefтеюганским районным бюджетным учреждением «Творческое объединение «Культура», приложение № 3 к настоящему приказу;

2. Руководителям учреждений НРМБУ ДО «Детская музыкальная школа» (Сафина Е.В.), НРМБУ ДО «Детская школа искусств имени Г.С. Райшева» (Князева М.В.), БУНР «Межпоселенческая библиотека» (Занкина Т.В.), НРБУ «Творческое объединение

«Культура» (Девятнина О.Г.), при осуществлении предоставления соответствующих муниципальных услуг (работ) населению, руководствоваться настоящим приказом.

3. Приказ Департамента от 29.12.2015 № 90 «Об утверждении Стандартов качества оказания муниципальных услуг в области культуры» считать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на председателя комитета по культуре (Ковалевская Е.А.).

Директор Департамента



А.Ю. Андреевский

С приказом ознакомлены:

- |                     |       |                   |
|---------------------|-------|-------------------|
| 1. Ковалевская Е.А. | _____ | «__» _____ 2019г. |
| 2. Сафина Е.В.      | _____ | «__» _____ 2019г. |
| 3. Князева М.В.     | _____ | «__» _____ 2019г. |
| 4. Занкина Т.В.     | _____ | «__» _____ 2019г. |
| 5. Девятнина О.Г.   | _____ | «__» _____ 2019г. |

Стандарт качества оказания муниципальных услуг  
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей»,  
муниципальных работ «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического  
сохранения и безопасности фондов», «Библиографическая обработка документов и  
создание каталогов», реализуемых Бюджетным учреждением Нефтеюганского района  
«Межпоселенческая библиотека»

**Глава 1. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт качества оказания муниципальных услуг и работ «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей», муниципальных работ «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов», «Библиографическая обработка документов и создание каталогов», реализуемых Бюджетным учреждением Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека», (далее – муниципальные услуги) населению муниципального образования Нефтеюганского района (далее – получатели услуги).

1.2. Разработчик Стандарта: Департамент культуры и спорта Нефтеюганского района

1.3. Область применения Стандарта: муниципальные услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения Нефтеюганского района, предоставляемых Бюджетным учреждением Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» (далее – учреждение).

1.4. Основные понятия и термины, используемые по тексту настоящего Стандарта, применяются в значениях, определенных Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.5. Требования к качеству предоставления муниципальных услуг и работ определяют настоящий Стандарт и следующие нормативные правовые акты:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 4) Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1;
- 5) приказ Минкультуры Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;
- 6) приказ Минкультуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- 7) ГОСТ 7.32-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие постановлением Госстандарта России от 04.09.2001 № 367-ст);
- 8) ГОСТ 7.1-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (введен в действие постановлением Госстандарта России от 25.11.2003 № 332-ст);

9) ГОСТ 7.60-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 19.04.2001 № 182-ст);

10) ГОСТ 7.20-2000. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика (введен в действие постановлением Госстандарта России от 19.04.2001 № 182-ст);

11) ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 07.10.1999 № 334-ст);

12) ГОСТ 7.82-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления (введен в действие постановлением Госстандарта России от 04.09.2001 № 369-ст);

13) ГОСТ 7.83-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 15.01.2002 № 14-ст);

14) Устав муниципального образования Нефтеюганский район;

15) иные нормативные правовые акты.

1.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг (работ):

1) наличие в открытом доступе сведений о муниципальных услугах (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведений о получателях услуги и т.п.);

2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

3) условия размещения и режим работы учреждения;

4) наличие специального технического оснащения учреждения, необходимого для предоставления муниципальных услуг;

5) наличие требований к технологии предоставления муниципальных услуг (работ);

6) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальных услуг (работ);

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

8) укомплектованность учреждения специалистами;

9) наличие документов (инструкций, правил, иных документов), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности учреждения по предоставлению муниципальных услуг (работ).

## **Глава 2. Требования к качеству предоставления муниципальных услуг**

2.1. Сведения о муниципальных услугах (работах): «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей», муниципальных работ «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов», «Библиографическая обработка документов и создание каталогов», реализуемых Бюджетным учреждением Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека».

Содержание (предмет) муниципальных услуг (работ):

1) обеспечение оперативного доступа получателей услуг к информационным ресурсам на всех видах носителей;

2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга на базе поселенческих библиотек.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

- 1) устав учреждения;
- 2) муниципальное задание на предоставление муниципальных услуг (работ);
- 3) правила внутреннего трудового распорядка;
- 4) эксплуатационные документы;
- 5) локальные нормативные акты учреждения;
- 6) иные документы, принимаемые учреждением по вопросам организации библиотечной деятельности и работы учреждения.

Учреждение должно соблюдать правила, положения, инструкции, методики, регламентирующие предоставление муниципальных услуг (работ), предусмотренные законодательством и настоящим Стандартом.

В учреждении, в обязательном порядке, обеспечивается постоянный анализ существующих документов, регламентирующих деятельность учреждения, и поддержание данных документов в актуальном состоянии, включая своевременное внесение в них изменений и дополнений.

Учреждение должно выполнять требования, установленные эксплуатационными и техническими документами на приборы, аппаратуру, иное оборудование, используемое в технологическом процессе.

В состав эксплуатационных и технических документов, используемых при предоставлении муниципальных услуг (работ), входят:

- 1) технический паспорт учреждения;
- 2) технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 3) сертификаты качества на оборудование.
- 4) Паспорт безопасности учреждения.

Техническое освидетельствование оборудования должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

Техническая проверка и ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими правоустанавливающие документы на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

2.3. Условия размещения и режим работы учреждения.

Учреждение, его структурные подразделения должны быть расположены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателей услуг (работ). Здания и помещения, занимаемые учреждением, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг (работ): повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.

В зданиях и помещениях, занимаемых учреждением, должны быть предусмотрены помещения для оборудования, обеспечивающего организацию предоставления муниципальных услуг, читальных залов, книгохранилищ, гардеробов, досуговых центров, помещения административно-хозяйственного назначения, служебно-бытовые помещения для персонала, санузлы.

Здания и помещения, занимаемые учреждением и используемые в технологическом процессе, должны быть оснащены необходимыми средствами телефонной и другой связи, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Режим работы учреждения устанавливается локальными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. Техническое оснащение учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность предоставления муниципальных услуг (работ) в необходимом объеме и надлежащего качества.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

2.5. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты учреждения проходят аттестацию и курсовую переподготовку в порядке и сроки, установленные локальными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предоставлении муниципальных услуг (работ), специалисты учреждения должны проявлять к получателям услуги вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

2.6. Требования к технологии предоставления муниципальных услуг (работ).

Департамент культуры и спорта Нефтеюганского района (далее – Департамент) ежегодно доводит до сведения учреждения муниципальное задание, которым определен совокупный объем предоставления муниципальных услуг и работ.

Учреждение обеспечивает доступ получателей услуг в учреждение в соответствии с их потребностями и интересами.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальных услуг (работ) являются алкогольное или наркотическое опьянение получателя услуги, несоблюдение требований, установленных правилами посещения учреждения.

В учреждении получатели муниципальных услуг имеют право:

- 1) стать пользователями учреждения по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - поручительства родителей (опекунов);
- 2) бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- 3) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- 4) получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонентов, бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов;
- 5) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории получателей услуг;
- 6) пользоваться другими видами услуг;
- 7) осуществлять иные права, предусмотренные уставом учреждения.

Предоставление муниципальных услуг (работ) обеспечивается учреждением путем постоянного комплектования библиотечных фондов, осуществления доступа к официальному сайту учреждения, организацией работы центров общественного доступа. Оперативный доступ получателей услуг (работ) к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания получателей услуг, обеспечения модернизации деятельности учреждения.

Библиотечное обслуживание получателей услуг должно обеспечивать получение информации о составе библиотечных фондов, консультационной помощи в поиске и

выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок до 15 дней, в залах для обслуживания пользователей – в течение рабочего дня.

Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие и полноту.

Залы для обслуживания получателей услуги должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности получателей услуги, для проведения культурно-массовых мероприятий и т.п.

Библиотечное обслуживание получателей услуги детского и юношеского возраста осуществляется детскими библиотеками и общедоступными библиотеками, помещения и оборудование которых должны учитывать возрастные особенности.

В целях сохранности библиотечного фонда установлены санкции за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда. Получатели услуги, нарушившие правила пользования учреждением и причинившие какой-либо ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования учреждения, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Результатом предоставления муниципальных услуг, является содействие в получении полного объема необходимой информации.

#### 2.7. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, обеспечивающим ее доступность для получателей услуг, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а ее содержание должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информирование получателей услуг может осуществляться посредством:

- 1) размещения информации на официальном сайте учреждения;
- 2) опубликования настоящего Стандарта в газете «Югорское обозрение» и его размещения на официальном сайте администрации Нефтеюганского района, в отраслевом разделе «Социальная сфера», подразделе «Культура»;
- 3) оформления информационных стендов (уголков получателей услуг), размещенных в здании учреждения. К информационному стенду должен быть обеспечен беспрепятственный доступ получателей услуг. Кроме того, информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

#### 2.8. Контроль за деятельностью учреждения.

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений.

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);
- 2) плановый контроль (по определенному направлению деятельности учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий, деятельности отдельных работников учреждения).

Выявленные недостатки и нарушения в области предоставления муниципальных услуг (работ) подлежат анализу, обобщению и рассматриваются учреждением. По результатам проведения внутреннего контроля учреждение обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется с целью определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) настоящему Стандарту Департаментом и органами исполнительной государственной власти, уполномоченными осуществлять контроль и надзор в сфере библиотечной деятельности.

Процедура осуществления внешнего контроля Департаментом регламентируется соответствующими утвержденными положениями, направленными на проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) стандартам качества услуг.

#### Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги

Параметр	
Информация у входа в Учреждение	<p>У входа в Учреждение размещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование Учреждения;</li> <li>- информация о режиме работы Учреждения;</li> </ul>
Информация в помещениях Учреждения	<p>В помещениях Учреждения в удобном для обозрения месте размещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информация об адресе и телефонах учредителя;</li> <li>- место нахождения Учреждения и его филиалов/структурных подразделениях (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;</li> <li>- структура и органы управления Учреждением культуры;</li> <li>- виды предоставляемых услуг Учреждением культуры;</li> <li>- копия устава Учреждения культуры;</li> <li>- копия положения о порядке предоставления платных услуг (при наличии);</li> <li>- информация о проводимых и планируемых мероприятиях, семинарах, творческих вечерах, выставках и иных мероприятиях (с указанием наименования, даты и времени проведения);</li> <li>- перечень оказываемых Учреждением услуг (в том числе платных - с указанием стоимости услуги).</li> </ul>
Информация сайте Учреждения	<p>На сайте Учреждения размещается и поддерживается в актуальном режиме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информация об адресе и телефонах учредителя;</li> <li>- место нахождения Учреждения культуры и его филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;</li> <li>- структура и органы управления Учреждением культуры;</li> <li>- виды предоставляемых услуг Учреждением культуры;</li> <li>- устав Учреждения культуры;</li> <li>- положение о порядке предоставления платных услуг;</li> <li>- информация о проводимых и планируемых мероприятиях, семинарах, творческих вечерах, выставках и иных мероприятиях (с указанием наименования, даты и времени проведения);</li> <li>- перечень оказываемых Учреждением услуг (в том числе платных - с указанием стоимости услуги);</li> <li>- информация об адресе, маршрутах проезда</li> <li>- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаниях и предложениях о работе Учреждения.</li> </ul> <p>Иная информация, в соответствии с действующим</p>



	законодательством Российской Федерации
Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги	
Параметр	Значение, иная характеристика
Книга отзывов и предложений	В Учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей еженедельно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер.
Опросы потребителей муниципальной услуги	В Учреждении раз в год организуются опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых услуг
Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги	
Санитарное состояние	<ul style="list-style-type: none"> <li>- деятельность Учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;</li> <li>- уборка доступных для посетителей помещений Учреждения производится каждый рабочий день, в том числе санузлов - по мере загрязнения;</li> <li>- перед входом в здание Учреждения установлено не менее одной урны</li> </ul>
Криминальная	Учреждение обеспечено: <ul style="list-style-type: none"> <li>- круглосуточной охраной (вахтерами);</li> <li>- обеспечено тревожной кнопкой;</li> <li>- системой видеонаблюдения.</li> </ul>
Пожарная безопасность	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Учреждение обеспечено системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения,</li> <li>- Учреждение имеет постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Учреждения.</li> <li>- в Учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения.</li> </ul>
Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для потребителей	
Режим работы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- режим работы Учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения;</li> <li>- предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю;</li> <li>- график работы устанавливается Учреждением самостоятельно с учетом потребностей потребителей.</li> </ul>
Информация о работе Учреждения	Размещается в соответствии с требованиями настоящего Стандарта

## 2.9. Ответственность за качество предоставления муниципальных услуг (работ).

Руководитель учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение учреждением требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг (работ).

## 2.10. Критерии оценки качества муниципальных услуг (работ):

1) полнота предоставления муниципальных услуг (работ) в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями их предоставления;

2) результативность предоставления муниципальных услуг (работ) по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений получателей услуг и опросов общественного мнения, независимой оценки качества.

Муниципальные услуги должны отвечать следующим требованиям:

- 1) доступность, безопасность и эффективность предоставления Муниципальных услуг;
- 2) соблюдение требований технологии предоставления муниципальных услуг;
- 3) оптимальность использования ресурсов учреждения;
- 4) удовлетворенность получателей услуги качеством предоставления муниципальных услуг.

2.11. Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги.

Таблица

Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги

№ п/п	Наименование индикатора качества муниципальной услуги	Формула расчета	Источник информации о значении показателя (исходные данные для расчета)	Нормативное значение, балл
1	2	3	4	5
1.	В Уставе учреждения, в его локальных нормативных актах установлен порядок контроля за качеством оказания услуг, а обязанности по проведению контрольных действий закреплены за конкретным лицом (лицами)	Выполнение показателя равно 5 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Устав учреждения, локальные нормативные акты, приказ руководителя учреждения о назначении ответственных лиц	5
2.	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. Количество зарегистрированных обоснованных жалоб менее 10 в год в совокупности по всем поселенческим библиотекам	Выполнение показателя равно 5 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Книга (журнал) регистрации жалоб, количество зарегистрированных обоснованных жалоб	5
3.	Обновляемость библиотечного фонда не менее 3 % в год (для новых поступлений в общем объеме хранения)	Выполнение показателя равно 10 баллам, невыполнение показателя равно 0	Количество новых поступлений в общем объеме хранения	10

		баллов		
4.	Доля редких, ценных, справочных экземпляров библиотечного фонда не менее 10 % в общем объеме библиотечного фонда	Выполнение показателя равно 5 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Количество редких, ценных, справочных экземпляров библиотечного фонда общем объеме библиотечного фонда	5
5.	Доля экземпляров библиотечного фонда для детей не менее 15 % в общем объеме библиотечного фонда	Выполнение показателя равно 10 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Количество экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда	10
6.	Обращаемость библиотечного фонда – не менее 2	Выполнение показателя равно 15 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Обращаемость библиотечного фонда	15
7.	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием 100 %	Выполнение показателя равно 10 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Наличие вакансий	10
8.	Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием не менее 30 % от общего числа библиотекарей	Выполнение показателя равно 10 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Количество библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием	10
9.	Посещаемость проводимых культурно-массовых мероприятий не менее 15 тысяч человек в год	Выполнение показателя равно 15 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Количество посетителей	15
10.	Развитие информационных технологий для обеспечения доступа жителей к	Выполнение показателя равно 5	Наличие ПК, выхода в Интернет, электронной почты,	5

	информации: наличие ПК, выхода в Интернет, электронной почты	баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	сайта	
11.	Наличие сайта учреждения, рекламно-информационная и маркетинговая деятельность.	Выполнение показателя равно 15 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Наличие соответствующей деятельности, результаты деятельности	15