

Приложение № 2
к постановлению администрации
города Мурманска
от 12.09.2017 № 2973

Стандарты качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
1. Наименование муниципальной услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)		
1.1. Категория потребителей муниципальной услуги: физические лица, юридические лица	100	0
1.2. Условия оказания муниципальной услуги:		
1.2.1. Муниципальная услуга оказывается муниципальными библиотеками (далее – библиотека) в целях обеспечения свободного доступа граждан к информации и создания условий для приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры, а также для культурной, научной и образовательной деятельности	100	0
<p>1.2.2. Порядок оказания муниципальной услуги:</p> <p>1.2.2.1. Регистрация пользователя, выдача читательского билета и (или) договора об оказании услуг (для физических лиц) либо заключение договора об оказании услуг (для юридических лиц).</p> <p>1.2.2.2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание в помещении библиотеки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставление во временное пользование документов из библиотечных фондов в соответствии с правилами пользования библиотекой; - предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах в помещении библиотеки; - проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (информационных и тематических выставок, выставок новых поступлений); - организация и проведение тематических книжно-иллюстративных выставок из фондов библиотеки; - организация и проведение культурно-массовых и просветительских мероприятий, пропагандирующих книгу, культурное, историческое наследие, чтение в помещении библиотеки; - просветительская деятельность в области библиотечного, книжного дела, библиографии, выставочной деятельности (лекции, обзоры, тренинги, акции); 	100	10

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<ul style="list-style-type: none"> - предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа и условиях его предоставления; - предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования; - предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации; - предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в помещении библиотеки; - справочно-библиографическое обслуживание пользователей. <p>1.2.2.3. Методическое обслуживание в помещении библиотеки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация (проведение) коллективных форм научной и методической деятельности в области библиотековедения, библиографоведения и книговедения (конференций, семинаров, круглых столов, конкурсов и других профессиональных мероприятий); - подготовка, издание и распространение различных видов информационно-методических материалов аналитического и рекомендательного характера в печатном и электронном виде; - организация и проведение исследований, мониторингов, участие в исследовательской деятельности в области библиотечного дела и чтения 		
1.2.3. Порядок оказания муниципальной услуги регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, муниципальными нормативно-правовыми актами, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать безопасное и качественное выполнение муниципальной услуги	100	0
1.2.4. Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право выбора документов на различных носителях информации с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Предоставление пользователям библиотек детского и юношеского возраста информационной продукции, которая имеет возрастные ограничения, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами	100	10
<p>1.2.5. Порядок оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - муниципальная услуга оказывается муниципальными библиотеками, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет комитет по культуре администрации города Мурманска; - порядок доступа пользователей к библиотечным фондам, перечень основных услуг и условия их оказания библиотеками устанавливаются в соответствии с уставами библиотек, законодательством Российской Федерации о государственной и иной охраняемой законом тайне, законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать 	100	0

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>качественное оказание муниципальной услуги;</p> <ul style="list-style-type: none"> - порядок предоставления пользователям экземпляров документов в электронной форме, в которых выражены охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации 		
<p>1.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:</p>		
<p>1.3.1. Библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп. Здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплогового режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации)</p>	100	10
<p>1.3.2. Наличие помещений для организации обслуживания получателей муниципальной услуги, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещения для обслуживания пользователей; - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды пользователей; - туалетные комнаты с санузлами; - помещения для хранения библиотечных фондов; - административные и хозяйственные помещения; - служебные помещения для специалистов 	100	0
<p>1.3.3. В помещениях для оказания муниципальной услуги информация о порядке оказания услуги, указатели, надписи и таблички справочно-навигационной системы должны дублироваться рельефно-точечным шрифтом и (или) элементами звукового и цветового информирования и ориентирования</p>	100	30
<p>1.3.4. Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное оказание услуги, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мебель для организации рабочего места специалистов; - специализированная библиотечная мебель для размещения (раскрытия) библиотечных фондов и обслуживания пользователей; - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий; - автоматизированные рабочие места (специалистов библиотеки, пользователей библиотеки); - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети Интернет; - интернет-контент фильтр SkyDNS для учебных заведений и библиотек 	100	5
<p>1.3.5. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для оказания муниципальной услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать</p>	100	5

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
оказание муниципальной услуги		
1.3.6. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для оказания муниципальной услуги слепым и слабовидящим пользователям, должны быть обеспечены специальными адаптивными программами	100	10
1.3.7. Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	100	0
1.3.8. Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: - телефонная связь; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова; - система вентиляции; - первичные средства пожаротушения. Из помещений библиотеки имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы	100	0
1.4. Требования к квалификации персонала, оказывающего муниципальную услугу:		
1.4.1. Значения штатной численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях оказания ими муниципальной услуги определяются с учетом числа зарегистрированных пользователей, количества выданных экземпляров и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании типовых норм труда и норм труда на работы, выполняемые в муниципальных библиотеках	100	0
1.4.2. Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, - не менее 50% от общего числа работающих в библиотеке специалистов	100	5
1.4.3. Специалисты, повысившие квалификацию (курсы, стажировки, семинары, мастер-классы, практикумы, инструктажи по работе с инвалидами), - не менее 50% от общего количества работающих специалистов	100	5
1.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:		
1.5.1. Способы информирования потенциальных потребителей муниципальной услуги и состав размещаемой информации: - размещение информации в СМИ (публикации о деятельности учреждения, о проводимых мероприятиях, объявления, анонсы, пресс-релизы); - размещение информации в сети Интернет на сайте bus.gov.ru (перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, информация о деятельности учреждения); - размещение информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет (перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, информация о деятельности учреждения, о проводимых мероприятиях,	100	5

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>объявления, анонсы, пресс-релизы);</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформление информационных стендов (публикации о деятельности учреждения, о проводимых мероприятиях, объявления, анонсы, пресс-релизы); - буклеты, афиши, листовки и другие информационные материалы, в том числе: анонсы, публикации, информация о деятельности Учреждения 		
1.5.2. Официальный сайт Учреждения в сети Интернет адаптирован с учетом особых потребностей инвалидов по зрению согласно международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов	100	0
1.6. Требования к срокам оказания муниципальной услуги:		
<p>1.6.1. Режим работы библиотеки устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом библиотеки, с учетом специфики оказания муниципальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не менее семи часов ежедневно; - не менее пяти дней в неделю. <p>В предпраздничные дни продолжительность работы библиотеки сокращается на один час. В праздничные дни, объявленные в Российской Федерации нерабочими днями, библиотека не работает.</p> <p>Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.</p> <p>В случае изменения режима работы библиотеки получатели муниципальной услуги должны быть публично извещены об изменении режима работы (дней и часов работы) не менее чем за семь дней до вступления в силу таких изменений</p>	100	0
2. Наименование муниципальной услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара)		
2.1. Категория потребителей муниципальной услуги: физические лица, юридические лица	100	0
2.2. Условия оказания муниципальной услуги:		
2.2.1. Муниципальная услуга оказывается муниципальными библиотеками в целях обеспечения свободного доступа граждан к информации и создания условий для приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры, а также для культурной, научной и образовательной деятельности	100	0
<p>2.2.2. Порядок оказания муниципальной услуги:</p> <p>2.2.2.1. Регистрация пользователя, выдача читательского билета и (или) договора об оказании услуг (для физических лиц) либо заключение договора об оказании услуг (для юридических лиц);</p> <p>2.2.2.2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание вне стационара:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставление во временное пользование документов из библиотечных фондов в соответствии с правилами 	100	10

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>пользования библиотекой в библиотечных пунктах, выездных читальных залах, при проведении выездных мероприятий и других форм вне стационарного библиотечного обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - доставка документов пользователям на дом, пересылка изданий пользователям по почте (по мере обращения); - предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах вне стационара; - предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа и условиях его предоставления вне стационара; - предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования вне стационара; - предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации вне стационара; - предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных вне стационара; - справочно-библиографическое обслуживание пользователей вне стационара 		
2.2.3. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки, структурных подразделений библиотеки, осуществляющих обслуживание пользователей и учреждения (организации), в здании (помещении) которого ведётся оказание муниципальной услуги	100	0
2.2.4. Порядок оказания муниципальной услуги регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, муниципальными нормативно-правовыми актами, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать безопасное и качественное выполнение муниципальной услуги	100	0
2.2.5. Право на получение документов из библиотечных фондов через вне стационарные формы обслуживания имеют кроме того лица, не имеющие возможность посещать библиотеку в силу преклонного возраста, и/или лица с ограниченными возможностями здоровья	100	0
2.2.6. Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право выбора документов на различных носителях информации с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Предоставление пользователям библиотек детского и юношеского возраста информационной продукции, которая имеет возрастные ограничения, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами	100	5
2.2.7. Порядок оказания муниципальной услуги: - муниципальная услуга оказывается муниципальными библиотеками, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет комитет по культуре администрации города Мурманска;	100	0

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<ul style="list-style-type: none"> - порядок доступа пользователей к библиотечным фондам, перечень основных услуг и условия их оказания библиотеками устанавливаются в соответствии с уставами библиотек, законодательством Российской Федерации о государственной и иной охраняемой законом тайне, законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное оказание муниципальной услуги; - порядок предоставления пользователям экземпляров документов в электронной форме, в которых выражены охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации 		
2.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:		
2.3.1. Здания (помещения), включая прилегающую территорию, предназначенные (в том числе временно) или подготовленные для оказания муниципальной услуги, должны быть доступны для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп	100	10
2.3.2. Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное оказание услуги, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> - мебель для организации рабочего места специалистов (при необходимости); - специализированная библиотечная мебель для размещения (раскрытия) библиотечных фондов и обслуживания пользователей (при необходимости); - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий (при необходимости); - автоматизированные рабочие места (специалистов библиотеки, пользователей библиотеки) (при необходимости); - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для оказания муниципальной услуги (при необходимости); - интернет-контент фильтр SkyDNS для учебных заведений и библиотек 	100	5
2.3.3. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для оказания муниципальной услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги	100	5
2.3.4. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для оказания муниципальной услуги слепым и слабовидящим пользователям, должны быть обеспечены специальными адаптивными программами	100	10
2.3.5. Состояние здания (помещений), предназначенного (в том числе временно) или подготовленного для оказания муниципальной услуги, должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	100	0
2.3.6. Наличие средств обеспечения безопасности в здании (помещениях), предназначенном (в том числе временно)	100	0

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>или подготовленном для оказания муниципальной услуги, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефонная связь; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова; - система вентиляции; - первичные средства пожаротушения. <p>Из здания (помещений) имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы</p>		
2.4. Требования к квалификации персонала, оказывающего муниципальную услугу:		
2.4.1. Значения штатной численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях оказания ими муниципальной услуги определяются с учетом числа зарегистрированных пользователей, количества выданных экземпляров и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании типовых норм труда и норм труда на работы, выполняемые в муниципальных библиотеках	100	0
2.4.2. Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, - не менее 50% от общего числа работающих в библиотеке специалистов	100	5
2.4.3. Специалисты, повысившие квалификацию (курсы, стажировки, семинары, мастер-классы, практикумы, инструктажи по работе с инвалидами), - не менее 50% от общего количества работающих специалистов	100	5
2.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:		
<p>2.5.1. Способы информирования потенциальных потребителей муниципальной услуги и состав размещаемой информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение информации в СМИ (публикации о деятельности учреждения, о проводимых мероприятиях, объявления, анонсы, пресс-релизы); - размещение информации в сети Интернет на сайте bus.gov.ru (перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, информация о деятельности Учреждения); - размещение информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет (перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, информация о деятельности Учреждения, о проводимых мероприятиях, объявления, анонсы, пресс-релизы); - оформление информационных стендов (публикации о деятельности Учреждения, о проводимых мероприятиях, объявления, анонсы, пресс-релизы); - буклеты, афиши, листовки и другие информационные материалы, в том числе: анонсы, публикации, информация о деятельности Учреждения 	100	5

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
2.6. Требования к срокам оказания муниципальной услуги:		
2.6.1. Режим работы объектов вне стационарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации с учетом специфики оказания муниципальных услуг вне стационара и потребностей получателей муниципальной услуги. В случае изменения режима работы объекта вне стационарного библиотечного обслуживания получатели муниципальной услуги должны быть публично извещены об изменении режима работы (дней и часов работы, времени проведения мероприятия) не менее чем за три дня до вступления в силу таких изменений	100	5
3. Наименование муниципальной услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (удаленно через сеть Интернет)		
3.1. Категория потребителей муниципальной услуги: физические лица, юридические лица	100	0
3.2. Условия оказания муниципальной услуги:		
3.2.1. Муниципальная услуга оказывается муниципальными библиотеками в целях обеспечения свободного доступа граждан к информации и создания условий для приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры, а также для культурной, научной и образовательной деятельности	100	0
3.2.2. Порядок оказания муниципальной услуги: 3.2.2.1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание удаленно через сеть Интернет: - предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах удаленно через сеть Интернет; - продление пользования документами из фонда библиотеки удаленно через сеть Интернет; - организация доступа к сетевым электронным ресурсам (электронным библиотекам, базам данных, электронным изданиям) удаленно через сеть Интернет; - организация и проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры удаленно через сеть Интернет; - предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования удаленно через сеть Интернет; - предоставление доступа к электронному каталогу, базам данных библиотеки удаленно через сеть Интернет; - справочно-библиографическое обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет (виртуальная справочная служба). 3.2.2.2. Методическое обслуживание: - организация и проведение исследований, мониторингов, участие в исследовательской деятельности в области библиотечного дела и чтения удаленно через сеть Интернет;	100	10

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
- подготовка, издание и распространение различных видов информационно-методических материалов аналитического и рекомендательного характера в электронном виде		
3.2.3. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки, структурных подразделений библиотеки, осуществляющих обслуживание пользователей. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных; оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, осуществляется на сайтах библиотек круглосуточно с любого автоматизированного рабочего места, оборудованного средствами электронной связи, позволяющими обеспечить доступ к сети Интернет	100	5
3.2.4. Порядок оказания муниципальной услуги регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, муниципальными нормативно-правовыми актами, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать безопасное и качественное выполнение муниципальной услуги	100	0
3.2.5. Порядок оказания муниципальной услуги: - муниципальная услуга оказывается муниципальными библиотеками, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет комитет по культуре администрации города Мурманска (далее – библиотека); - порядок доступа пользователей к библиотечным фондам, перечень основных услуг и условия их оказания библиотеками устанавливаются в соответствии с уставами библиотек, законодательством Российской Федерации о государственной и иной охраняемой законом тайне, законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное оказание муниципальной услуги; - порядок предоставления пользователям экземпляров документов в электронной форме, в которых выражены охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации	100	0
3.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:		
3.3.1. Библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп. Здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации)	100	0
3.3.2. Наличие помещений для организации оказания муниципальной услуги, в том числе: - служебные помещения для специалистов; - помещение специального назначения, предназначенное для размещения компьютерного оборудования и	100	5

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
выполнения телекоммуникационных функций; - помещение для проведения мероприятий в дистанционном режиме; - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды пользователей; - туалетные комнаты с санузлами; - административные и хозяйственные помещения		
3.3.3. Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное оказание услуги, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий в дистанционном режиме; - автоматизированные рабочие места (специалистов библиотеки); - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети Интернет; - интернет-контент фильтр SkyDNS для учебных заведений и библиотек	100	5
3.3.4. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для оказания муниципальной услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги	100	10
3.3.5. Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	100	0
3.3.6. Наличие средств обеспечения безопасности Учреждения, в том числе: - телефонная связь; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова; - система вентиляции; - первичные средства пожаротушения. Из помещений имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы	100	0
3.4. Требования к квалификации персонала, оказывающего муниципальную услугу:		
3.4.1. Значения штатной численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях оказания ими муниципальной услуги определяются с учетом числа зарегистрированных пользователей, количества выданных экземпляров и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на	100	0

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
основании типовых норм труда и норм труда на работы, выполняемые в муниципальных библиотека		
3.4.2. Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, - не менее 50% от общего числа работающих в библиотеке специалистов	100	5
3.4.3. Специалисты, повысившие квалификацию (курсы, стажировки, семинары, мастер-классы, практикумы), - не менее 50% от общего количества работающих специалистов	100	5
3.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:		
3.5.1. Способы информирования потенциальных потребителей муниципальной услуги и состав размещаемой информации: - размещение информации в СМИ (публикации о деятельности Учреждения, о проводимых мероприятиях, объявления, анонсы, пресс-релизы); - размещение информации в сети Интернет на сайте bus.gov.ru (перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, информация о деятельности Учреждения); - размещение информации на официальном сайте Учреждения в сети Интернет (перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, информация о деятельности Учреждения, о проводимых мероприятиях, объявления, анонсы, пресс-релизы); - оформление информационных стендов (публикации о деятельности Учреждения, о проводимых мероприятиях, объявления, анонсы, пресс-релизы); - буклеты, афиши, листовки и другие информационные материалы, в том числе: анонсы, публикации, информация о деятельности Учреждения	100	5
3.5.2. Официальный сайт Учреждения в сети Интернет адаптирован с учетом особых потребностей инвалидов по зрению согласно международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов	100	0
3.5.3. Требования к веб-сайту: - сохранение возможности навигации по веб-сайту библиотеки при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта; - отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте; - наличие независимой системы учета посещений сайта; - наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту; - наличие свободного доступа на веб-сайте библиотеки к информации о библиотеке и её услугах, о фондах библиотеки	100	5
3.5.4. Слепые и слабовидящие имеют право на информационное обслуживание при помощи адаптированного веб-сайта, получение документов на специальных носителях информации, в том числе аудиовизуальных, тактильных,	100	10

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
электронных и иных документов, предназначенных для слепых и слабовидящих, и лиц, занимающихся проблемами социальной реабилитации инвалидов по зрению		
3.6. Требования к срокам оказания муниципальной услуги:		
<p>3.6.1. Режим работы библиотеки устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом библиотеки, с учетом специфики оказания муниципальных услуг.</p> <p>В случае изменения режима работы библиотеки получатели муниципальной услуги должны быть публично извещены об изменении режима работы (дней и часов работы) не менее чем за семь дней до вступления в силу таких изменений.</p> <p>Веб-сайт библиотеки работает круглосуточно.</p>	100	5
4. Наименование муниципальной услуги: организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества		
4.1. Категория потребителей муниципальной услуги: физические лица, юридические лица	100	0
4.2. Условия оказания муниципальной услуги:		
4.2.1. Муниципальная услуга оказывается бесплатно. Муниципальная услуга оказывается в целях содействия в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества и развития творческих способностей населения	100	0
<p>4.2.2. Порядок оказания муниципальной услуги.</p> <p>Муниципальная услуга оказывается муниципальными учреждениями клубного типа, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет комитет по культуре администрации города Мурманска.</p> <p>В составе муниципальной услуги выделяются следующие направления деятельности клубных формирований:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приобщение населения к культурным традициям Мурманской области, лучшим отечественным и зарубежным образцам; - сохранение, развитие и популяризация всех жанров любительского искусства и народного творчества; - поддержка различных категорий и групп населения, желающих заниматься самодеятельным художественным творчеством; - содействие участникам коллективов в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах любительского и народного творчества; - культурное обслуживание населения посредством концертной, выставочной и других художественно-просветительских форм деятельности; - организация систематических занятий в формах и видах, характерных для клубного формирования; 	100	0

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<ul style="list-style-type: none"> - проведение творческих отчетов о результатах деятельности клубного формирования (концерты, выставки, смотры, мастер-классы); - участие в культурной и общественной жизни муниципального образования город Мурманск; - участие в муниципальных, региональных, общероссийских, международных фестивалях, конкурсах, смотрах, выставках и т.д. 		
4.2.3. Работа клубных формирований должна включать организацию деятельности различных коллективов самодеятельного художественного творчества (народного творчества), любительских объединений и клубов по интересам: театральных, музыкальных, хоровых, вокальных, хореографических, фольклорных, цирковых, эстрадных, изобразительного и декоративно-прикладного искусства, кино и фотоискусства, смешанных форм	100	0
4.2.4. Клубные формирования делятся по возрастным категориям: <ul style="list-style-type: none"> - детские – до 17 лет включительно; - молодежные – от 18 до 24 лет включительно; - взрослые – от 25 лет и старше 	100	0
4.2.5. Занятия в клубном формировании проводятся систематически не реже двух раз в неделю в каждой группе коллектива в соответствии с расписанием, утвержденным руководителем учреждения на творческий сезон	100	5
4.2.6. Наполняемость клубных формирований самодеятельного народного творчества: <ul style="list-style-type: none"> - вокально-хоровые – не менее 10 человек; - хореографические – не менее 5 человек; - театральные – не менее 10 человек; - оркестры народных инструментов – не менее 5 человек; - оркестры духовых инструментов – не менее 15 человек; - фольклорные – не менее 15 человек; - изобразительного искусства – не менее 10 человек; - народных промыслов – не менее 10 человек; - кино и фотолюбителей – не менее 3 человек; - любительские объединения, студии клубы и кружки по интересам – не менее 5 человек 	100	10
4.2.7. Учет работы каждого клубного формирования ведется в отдельном журнале. Журнал является учётным документом коллектива и служит основанием для отчёта. Журнал заполняется руководителем коллектива ежедневно, хранится в государственном, муниципальном культурно-досуговом учреждении. Журнал учёта работы подлежит ежемесячной проверке руководителем культурно-досугового учреждения или специалистом, работающим с коллективом, и является основанием для учёта и оплаты рабочего	100	5

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>времени. При назначении нового руководителя коллектива журнал учёта работы передается по акту</p>		
<p>4.2.8. Порядок оказания муниципальной услуги регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, муниципальными нормативно-правовыми актами, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать безопасное и качественное выполнение муниципальной услуги</p>	100	0
<p>4.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:</p>		
<p>4.3.1. Учреждение клубного типа размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения. Состояние здания (помещения) не должно быть аварийным. Здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации), противопожарными и охранными системами и оборудованием, телефонной связью</p>	100	10
<p>4.3.2. Обеспечение доступности здания, помещений и прилегающей территории для инвалидов. В здании, помещениях, предназначенных для оказания муниципальной услуги, созданы условия для беспрепятственного доступа детям-инвалидам, инвалидам, в том числе - учащимся с ограниченными возможностями по зрению, слуху, учащимся, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата, инвалидов-колясочников. Если здание, помещения, предназначенные для оказания муниципальной услуги, невозможно полностью приспособить для нужд детей-инвалидов, муниципальная услуга оказывается в альтернативной форме</p>	100	10
<p>4.3.3. Наличие помещений для организации оказания муниципальной услуги, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещение для встречи посетителей (фойе); - служебные помещения для специалистов; - помещение для проведения мероприятий (зрительный зал, артистические гримерные, малые залы, гостиные); - помещения для занятий клубных формирований; - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды пользователей; - туалетные комнаты с санузлами; - административные и хозяйственные помещения 	100	10
<p>4.3.4. Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное оказание услуги, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мебель для организации рабочего места специалистов; - специальное оборудование в помещениях для проведения мероприятий и занятий клубных формирований 	100	10

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>(хореографические станки, зеркала, кресла, столы, стулья, шкафы);</p> <ul style="list-style-type: none"> - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий и занятий клубных формирований; - автоматизированные рабочие места для специалистов, отвечающих за выполнение муниципальной услуги. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для оказания муниципальной услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети Интернет 		
4.3.5. Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	100	0
<p>4.3.6. Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефонная связь; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова; - система вентиляции; - система видеонаблюдения; - первичные средства пожаротушения. <p>Из помещений имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы</p>	100	5
4.4. Требования к квалификации персонала, оказывающего муниципальную услугу:		
4.4.1. Значения штатной численности работников культуры при усредненных организационно-технических условиях оказания ими муниципальной услуги определяются с учетом числа клубных формирований, количества мероприятий и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании межотраслевых норм труда и норм труда на работы, выполняемые в муниципальных учреждениях клубного типа	100	0
4.4.2. Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, - не менее 90% от общего числа специалистов культурно-досугового учреждения, занимающихся оказанием муниципальной услуги	100	5
4.4.3. Периодичность мероприятий по переподготовке кадров, повышению квалификации: не реже одного раза в три года	100	5
4.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:		
4.5.1. Способы информирования потенциальных потребителей муниципальной услуги и состав размещаемой	100	5

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение информации в СМИ (публикации о деятельности Учреждения, о проводимых мероприятиях, объявления, анонсы, пресс-релизы); - размещение информации в сети Интернет на сайте bus.gov.ru (перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, информация о деятельности Учреждения); - размещение информации на официальном сайте Учреждения в сети Интернет (перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, информация о деятельности Учреждения, о проводимых мероприятиях, объявления, анонсы, пресс-релизы); - оформление информационных стендов (публикации о деятельности Учреждения, о проводимых мероприятиях, объявления, анонсы, пресс-релизы); - буклеты, афиши, листовки и другие информационные материалы, в том числе: анонсы, публикации, информация о деятельности учреждения 		
4.5.2. Официальный сайт Учреждения в сети Интернет адаптирован с учетом особых потребностей инвалидов по зрению согласно международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов	100	0
4.6. Требования к срокам оказания муниципальной услуги:		
4.6.1. Режим работы учреждения устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации, с учетом специфики оказания муниципальных услуг. В случае изменения режима работы учреждения получатели муниципальной услуги должны быть публично извещены об изменении режима работы (дней и часов работы) не менее чем за семь дней до вступления в силу таких изменений	100	5
5. Наименование муниципальной услуги: организация и проведение культурно-массовых мероприятий (фестиваль, выставка, конкурс, смотр)		
5.1. Категория потребителей муниципальной услуги: физические лица, юридические лица	100	0
5.2. Условия оказания муниципальной услуги:		
5.2.1. Муниципальная услуга оказывается платно. Муниципальная услуга оказывается в целях расширения общего и культурного уровня общения населения, содействия в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, развитию творческого потенциала у населения, повышению творческой активности населения, распространения и популяризации культуры, обеспечения прав человека на участие в культурной жизни и доступа к культурным ценностям, содействия в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества и развития творческих способностей населения	100	0
5.2.2. Порядок оказания муниципальной услуги: Муниципальная услуга оказывается муниципальным учреждением, в отношении которого функции и полномочия	100	0

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>учредителя осуществляет комитет по культуре администрации города Мурманска. В составе муниципальной услуги выделяются следующие направления деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставление доступа к культурным ценностям и произведениям искусства; - проведение творческих мероприятий (выставки, конкурсы, мастер-классы); - развитие взаимовыгодных партнерских связей; - участие в культурной и общественной жизни муниципального образования город Мурманск 		
<p>5.2.3. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы муниципального учреждения.</p>	100	0
<p>5.2.4. Порядок оказания муниципальной услуги регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, муниципальными нормативно-правовыми актами, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать безопасное и качественное выполнение муниципальной услуги</p>	100	0
<p>5.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:</p>		
<p>5.3.1. Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения. Состояние здания (помещения) не должно быть аварийным. Здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации), противопожарными и охранными системами и оборудованием, телефонной связью</p>	100	10
<p>5.3.2. Обеспечение доступности здания, помещений и прилегающей территории для инвалидов. В здании, помещениях, предназначенных для оказания муниципальной услуги, созданы условия для беспрепятственного доступа детям-инвалидам, инвалидам, в том числе - учащимся с ограниченными возможностями по зрению, слуху, учащимся, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата, инвалидов-колясочников. Если здание, помещения, предназначенные для оказания муниципальной услуги, невозможно полностью приспособить для нужд детей-инвалидов, муниципальная услуга оказывается в альтернативной форме</p>	100	10
<p>5.3.3. Наличие помещений для организации оказания муниципальной услуги, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещение для встречи посетителей (фойе); - служебные помещения для специалистов; - помещение для проведения мероприятий; - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды пользователей; - туалетные комнаты с санузлами; 	100	5

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
- административные и хозяйственные помещения		
<p>5.3.4. Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное оказание услуги, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мебель для организации рабочего места специалистов; - специальное оборудование в помещениях для проведения мероприятий (осветительное оборудование, витрины, подиумы, стеллажи, столы, стулья); - автоматизированные рабочие места для специалистов, отвечающих за выполнение муниципальной услуги. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для оказания муниципальной услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети Интернет 	100	10
5.3.5. Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	100	5
<p>5.3.6. Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефонная связь; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова; - система вентиляции; - система видеонаблюдения; - первичные средства пожаротушения. <p>Из помещений имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы</p>	100	5
5.4. Требования к квалификации персонала, оказывающего муниципальную услугу:		
5.4.1. Значения штатной численности работников учреждения культуры при усредненных организационно-технических условиях оказания муниципальной услуги определяются с учетом количества проведенных мероприятий и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании межотраслевых норм труда и норм труда на работы, выполняемые в муниципальных учреждениях	100	10
5.4.2. Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, - не менее 50% от общего числа специалистов культурно-досугового учреждения, занимающихся оказанием муниципальной услуги	100	5
5.4.3. Периодичность мероприятий по переподготовке кадров, повышению квалификации: не реже одного раза в три	100	5

Стандарт качества оказания муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
года		
5.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:		
<p>5.5.1. Способы информирования потенциальных потребителей муниципальной услуги и состав размещаемой информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение информации в СМИ (публикации о деятельности Учреждения, о проводимых мероприятиях, объявления, анонсы, пресс-релизы); - размещение информации в сети Интернет на сайте bus.gov.ru (перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, информация о деятельности Учреждения); - размещение информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет (перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, информация о деятельности Учреждения, о проводимых мероприятиях, объявления, анонсы, пресс-релизы); - оформление информационных стендов (публикации о деятельности Учреждения, о проводимых мероприятиях, объявления, анонсы, пресс-релизы); - буклеты, афиши, листовки и другие информационные материалы, в том числе: анонсы, публикации, информация о деятельности учреждения 	100	5
5.5.2. Официальный сайт Учреждения в сети Интернет адаптирован с учетом особых потребностей инвалидов по зрению согласно международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов	100	0
5.6. Требования к срокам оказания муниципальной услуги:		
<p>5.6.1. Режим работы учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом учреждения, с учетом специфики оказания муниципальных услуг.</p> <p>В случае изменения режима работы учреждения получатели муниципальной услуги должны быть публично извещены об изменении режима работы (дней и часов работы) не менее чем за семь дней до вступления в силу таких изменений</p>	100	5