

Утвержден Приказом
Отдела культуры Администрации
Рузского муниципального района

№ 46-17 от « 27 » 06 2012 г.



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ РУЗСКОГО РАЙОНА
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

**Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги по библиотечному
обслуживанию населения Рузского муниципального района.**

I. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131 -ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Федеральным законом от 29.12.1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле»; Федеральным законом от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», методическими рекомендациями по формированию государственных заданий федеральным государственным учреждениям и контролю за их выполнением, утвержденными Приказом Минфина России №136н Минэкономразвития России №526 от 29 октября 2010 г.

1.2. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:

библиотека — информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотечное обслуживание — совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей её пользователей путем предоставления библиотечных услуг;

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

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;

пользователь библиотеки — физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

1.3. Настоящий Стандарт распространяется на услугу по населению — предоставление документа в пользование по требованию (далее — услуга), предоставляемую населению Рузского муниципального района муниципальными учреждениями (далее — библиотека).

1.4. Настоящим стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом.

1.5. Единица измерения услуги — документовыдача.

1.6. Услуга предоставляется бесплатно.

1.7. Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

- условия выполнения муниципального задания на оказание Услуги
- определенность процедур и регламентов выполнения задания
- объем документного фонда
- объем новых поступлений в библиотечный фонд.
- уровень технического оснащения библиотеки.
- укомплектованность библиотеки квалифицированными специалистами.
- наличие системы контроля за качеством услуги.

II. Стандарт качества муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания населения

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: организация библиотечного обслуживания населения.

Содержание услуги:

- обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;
- проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с тарифами, утвержденными Решением Совета депутатов Рузского муниципального района.

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

- выполнение сложных тематических справок;
- консультативное обслуживание (консультации программиста, консультации по поиску в Интернете);
- компьютерные услуги с доступом и без доступа в Интернет (набор текста с рукописи заказчика, редактирование текста; печать на принтере, распечатка текста из базы данных библиотеки; использование графических редакторов (изготовление бланков, объявлений, пригласительных билетов, визиток, буклетов, списков, каталогов); поиск информации в сети Интернет);
- сканирование материалов;
- запись музыкальных дисков в формате MP3;
- оцифровка фотографий;
- ксерокопирование материалов, в том числе с масштабированием;
- выдача печатных материалов под залог;
- предоставление документов для фотосъемки;
- иные услуги в соответствии с прейскурантом.

Получатели услуги: граждане РФ, постоянно или временно проживающие на территории района, включая детское население Рузского муниципального района. Библиотечное обслуживание пользователей, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и (или) ограниченных физических возможностей, должно обеспечивать получение ими документов из фондов библиотек через внестанционные формы обслуживания, возможность доставки информации на дом. При этом должна быть налажена постоянная связь с такими пользователями, изучение сферы их интересов, подготовка перечня литературы по их запросам, обмен информацией между ними.

Единицы измерения: документовыдача.

2.2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг и муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения»:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 №78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изменениями и дополнениями);
- приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций 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";
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 №590 "Об утверждении Инструкции об учете библиотечного фонда";
- ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;
- ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие

требования и правила составления;

- ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения;

- ГОСТ 7.20-80. "СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации";

- ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления;

- иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области, локальные правовые акты Рузского муниципального района, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:

- устав учреждения;

- руководства, правила, инструкции, положения;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру

библиотеки;

- приказы и распоряжения руководителя учреждения;

- государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области

библиотечного обслуживания.

В соответствии с действующим законодательством библиотекам при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.2. Устав библиотеки является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения, и должен включать в себя следующие основные сведения:

- общие положения (наименование и местоположение, юридический статус, сведения об учредителе, правоспособность учреждения);

- цели, предмет и виды деятельности учреждения;

- организация деятельности учреждения;

- имущество учреждения;

- управление учреждением;

- трудовые отношения и социальная защита;

- реорганизация и ликвидация учреждения;

- порядок и действия настоящего Устава.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы библиотек.

В библиотеках используются следующие основные руководства и правила:

- правила поведения получателей услуг в библиотеках;

- правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;

- трудовые коллективные договоры;

- штатное расписание;

- график работы сотрудников;

- распоряжения и приказы Отдела культуры администрации Рузского

муниципального района.

- иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании услуги в библиотеке используются следующие инструкции:

- инструкции персонала библиотеки (должностные инструкции);

- инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);

- инструкции по охране труда в учреждении;

- инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- иные инструкции библиотеки.

Основным Положением в библиотеках является:

- положение о предоставлении платных услуг;
- иные положения библиотеки.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечных услуг, входят:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- инвентарные описи основных средств;
- иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.2.5. Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы библиотеки.

2.2.6. В библиотеках следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

2.3. Условия размещения и режим работы библиотек.

2.3.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Для обеспечения доступности библиотечных услуг сеть библиотек должна равномерно размещаться среди жителей в соответствии с нормативами.

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

2.3.2. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы и изменения в режиме работы библиотек должны быть размещены на видном и доступном для потребителей месте. Допускается работа в соответствии с письменным распоряжением администрации библиотеки в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

2.3.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения (залы для обслуживания читателей, книгохранилища);
- дополнительные помещения (служебные помещения, места общего пользования).

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее). В зимнее время подходы к зданиям (также кровля) должны быть очищены от снега и льда.

2.4. Техническое оснащение библиотек.

2.4.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относятся:

- компьютерная техника;
- копировально-множительная техника;

- стеллажи для хранения книг;
- столы и стулья;
- стеллажи-шкафы для книжных выставок;
- иное оборудование.

2.4.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

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

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

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

2.5. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.

2.5.1. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

2.5.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- библиотекари;
- административно-управленческий персонал (директор, заведующие филиалами и так далее);
- технические работники.

2.5.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании. Уровень профессиональной компетентности библиотекарей должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации библиотечных работников. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Работники библиотек проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек, разработанных учреждением. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

2.5.4. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

2.5.5. Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям граждан.

Учреждение предоставляет в сфере социальной интеграции людей с ограниченными возможностями здоровья следующие виды услуг:

- организация культурно-досуговой деятельности;
- поддержка развития творческой деятельности (организация выставок прикладного и художественного творчества);
- внестанционное обслуживание (надомный абонемент, создание передвижных библиотечных пунктов);
- индивидуальное информирование по социально-правовым вопросам.

2.6. Требования к технологии оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения.

2.6.1. Услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя:

- обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включающему в себя книжный фонд, фонд периодики и медиа-фонд (информационные ресурсы на аудио-, видео-, электронных носителях, виниловых дисках);

- проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

2.6.2. Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования и поведения в библиотеках, утверждаемые руководителем библиотеки.

В библиотеках получатели услуг имеют право:

- стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

- бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

- бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов в читальных залах;

- на залоговой основе получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонементов;

- на платной основе получать во временное пользование документы, приобретенные на внебюджетные средства;

- участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками района, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

- пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг;

- осуществлять иные права, предусмотренные уставом библиотеки.

Результатом предоставления услуги служит содействие в получении полного объема необходимой информации.

2.6.3. Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение пользователям информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

2.6.4. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется. Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок не более 30 дней с правом продления в количестве не более 5 наименований (произведений печати и иных материалов), в читальном зале - в течение рабочего дня.

2.6.5. Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

2.6.6. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

2.6.7. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной

деятельности посетителей, для проведения мероприятий, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство клиента. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой, демонстративной видеотехникой.

2.6.8. Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда. Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.7. Информационное сопровождение деятельности библиотек.

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядок и правила предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должны быть доступны населению района. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации о культурно-досуговых учреждениях, о предоставляемых услугах, в том числе о плановых культурно-массовых мероприятиях на базе библиотек, в сети Интернет на официальном сайте Отдела культуры Рузского муниципального района;
- информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлено путем размещения информации на рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации.

2.7.4. В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей его компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

2.8. Контроль за деятельностью учреждений, обеспечивающих библиотечное обслуживание населения района.

2.8.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем библиотеки, его заместителями, заведующими филиалов. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- плановый контроль;

- тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);
- комплексный (проверка деятельности отдельных библиотечарей, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются и в случае, если вина доказана, сотрудник библиотеки привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

2.8.3. Отдел культуры Администрации Рузского муниципального района (начальник Отдела культуры, заместитель начальника Отдела культуры, начальники отделов, специалисты Отдела культуры) осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в Отдел культуры Администрации Рузского муниципального района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб культурно-досугового учреждения по факту принятия мер по жалобам.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения Отдел культуры Администрации Рузского муниципального района использует следующие основные методы контроля:

- визуальный (проверка состояния библиотек);
- аналитический (проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги, и другие);
- социологический (опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса).

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в Отдел культуры Администрации Рузского муниципального района.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем библиотеки либо начальником Отдела культуры Администрации Рузского муниципального района в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. Жалоба составляется в свободной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия в соответствии с действующим законодательством.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения.

2.9.1. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пользователей, непрерывное повышение качества услуг.

2.9.2. Руководитель библиотеки несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

2.9.3. Приказом руководителя библиотеки в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.9.4. Руководитель библиотеки обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;

- организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры библиотечного обслуживания и стандарта качества.

2.10. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

2.10.1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

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

- результативность предоставления услуги в сфере библиотечного обслуживания по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора населения района;

- оптимальность использования ресурсов библиотек;

- удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;

- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

2.10.3. Показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги:

- обращаемость фонда;

- посещаемость;

- читаемость;

- охват населения библиотечным обслуживанием;

- количество организованных мероприятий для повышения квалификации библиотечных сотрудников;

- книгообеспеченность одного пользователя;

- прирост фонда;

- отсутствие жалоб и нареканий со стороны потребителей муниципальной услуги;

- количество пользователей;

- количество книговыдач;

- количество организованных книжных выставок;

- количество автоматизированных рабочих мест для пользователей с доступом в Интернет;

- количество проведенных массовых мероприятий;

- количество выданных библиографических и фактографических справок;

- количество библиотечных пунктов (внестационарные формы обслуживания);

-обновляемость библиотечных фондов.

2.11. Система индикаторов качества услуги:

- качественный состав фонда документов обеспечивается за счет формирования широкого видового состава документов на традиционных и электронных носителях, постоянного обновления и изучения библиотечных фондов;

- количественными и качественными показателями реализации муниципальной услуги являются: обновляемость библиотечных фондов - не менее 0,5% в год, доля вновь приобретаемого фонда для детей и юношества должна составлять не менее 10% от нового поступления.

2.12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на качество муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Законом Московской области от 05.10.2006 №164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан".

2.13. Ответственность за нарушения требований Стандарта руководителя и сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с Трудовым Кодексом Российской Федерации, действующим законодательством.