

62 61
13.05.2011
по всем библиотечным



Иркутская область
Усть-Кутское муниципальное образование
АДМИНИСТРАЦИЯ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ 563-н

от 05.05.2011 г.

г. Усть-Кут

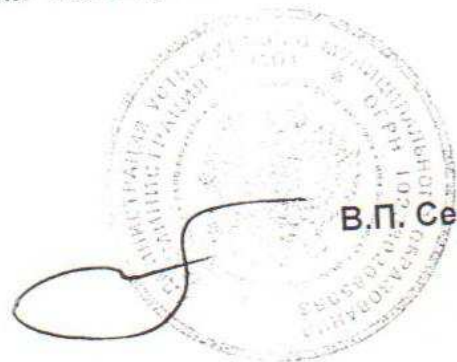
**Об утверждении стандарта качества
оказания муниципальных услуг
в области библиотечного
обслуживания населения**

В целях повышения качества муниципальных услуг, оказываемых населению учреждениями культуры Усть-Кутского муниципального образования, руководствуясь ст. 15 Федерального закона от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с. 48 Устава Усть-Кутского муниципального образования, постановление Администрации Усть-Кутского муниципального образования от 01.03.2011 г. № 114-п «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества оказания муниципальной услуги в области библиотечного обслуживания населения.
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Усть-Кутского муниципального образования.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заведующего Отдела культуры Администрации Усть-Кутского муниципального образования Кравчук Л.Г.

Мэр Усть-Кутского
муниципального образования



В.П. Сенин

Стандарт

качества оказания муниципальной услуги в области библиотечного обслуживания населения.

1. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги в области библиотечно-информационного обслуживания населения, (далее - Стандарт), Отдел культуры администрации Усть-Кутского муниципального образования.

1.2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услугу в области библиотечного обслуживания населения, предоставляемую муниципальным учреждением культуры "Усть-Кутская межпоселенческая библиотека" Усть-Кутского муниципального образования, (далее - Учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета Усть-Кутского муниципального образования, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) **библиотека** - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотека может быть самостоятельным учреждением или структурным подразделением предприятия, учреждения, организации;

2) **общедоступная библиотека** - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам, независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

3) **пользователь библиотеки** - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

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

5) **организация библиотечного обслуживания** - обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги в области библиотечного обслуживания населения:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 г. N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (в редакции 27.12.2009г.)

3) Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1 (в редакции 08.05.2010г.);

4) Федеральный Закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (в редакции 23.07.2008г.);

5) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 г. N 69-ФЗ "О пожарной безопасности" (в редакции 29.12.2010г.).

6) Закон Иркутской области от 18.07.2008 г. N 46-ОЗ "О библиотечном деле в Иркутской области" (в редакции 29.12.2009г.);

7) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 г. N 1063-р "О социальных нормах и нормативах" (в редакции 13.07.2007г.);

8) Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введен в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 г. N 736);

9) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 г. N 590 "Об утверждении "Инструкции об учете библиотечного фонда";

10) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений);

11) Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки муниципальных образований Иркутской области. Утвержден приказом Комитета по культуре Иркутской области от 05.04.2005 г. N 78/0;

12) Нормативно-правовые акты в сфере библиотечного обслуживания.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги в области библиотечно-информационного обслуживания населения:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

2) условия размещения и режим работы;

3) наличие технического оснащения;

4) укомплектованность специалистами и уровень их квалификации;

5) наличие требований к технологии оказания услуги;

6) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически оказываемой услуги требованиям настоящего Стандарта.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги в области организации библиотечного обслуживания населения

2. Качество услуг по библиотечному обслуживанию населения Усть-Кутского муниципального образования.

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: организация библиотечного обслуживания населения Усть-Кутского муниципального образования.

Содержание услуги:

1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам;

2) организация культурно-массовой, образовательной, просветительной деятельности;

3) формирование, учет, обеспечение безопасности и сохранности библиотечных фондов.

Услуга может оказываться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с перечнем платных услуг, утвержденных Администрацией Усть-Кутского муниципального образования.

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

1) выполнение сложных тематических справок;

2) выдача книг и печатных изданий из читальных залов и отделов;

3) поиск информации в сети Интернет;

- 4) сканирование материалов;
- 5) ламинирование;
- 6) оформление бланков читательских формуляров;
- 7) прокат редкой литературы;
- 8) ксерокопирование материалов;

Получатели услуги: население Усть-Кутского муниципального образования

Единицы измерения: документовыдача.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

- 1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 г. N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (в редакции 27.12.2009г.);
- 2) Федеральный Закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (в редакции 23.07.2008г.)
- 3) Закон Иркутской области от 18.07.2008 г. N 46-ОЗ "О библиотечном деле в Иркутской области" (в редакции 29.12.2009г.);
- 4) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 г. N 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";
- 5) ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;
- 6) ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
- 7) ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения;
- 8) ГОСТ 7.20-80 "СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации";
- 9) ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления;

В соответствии с действующим законодательством Учреждению при оказании услуги, регулируемой настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

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

- 1) Устав Учреждения;
- 2) руководства; правила, инструкции, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру

Учреждения;

4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области библиотечного обслуживания;

5) приказы руководителя Учреждения.

2.2.2. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) ее оказания и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения. В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила пользования;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка;

3) трудовые, коллективный договоры;

4) приказы руководителя;

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

1) инструкции персонала Учреждения (должностные инструкции);

2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);

3) инструкции по охране труда в Учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в Учреждении;

Основными Положениями в Учреждении являются:

1) положение о предоставлении платных услуг;

2) положение по аттестации библиотечных работников;

2.2.3. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечной услуги, входят:

1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

2) инвентарные описи основных средств;

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

2.2.4. Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт составляют нормативную основу практической работы Учреждения.

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

2.3. Условия размещения и режим работы.

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения, обеспеченных средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта. Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.3.2. Режим работы Учреждения, оказывающего услугу в сфере библиотечного обслуживания, определяется локальными актами Учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка), должен быть удобным для населения района. Основной режим работы библиотек с 09.00 до 18.00. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы Учреждения является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

2.3.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

а) читальные залы;

б) книгохранилища;

2) дополнительные помещения:

а) гардероб;

б) помещения для каталогов;

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 оказываемой услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны

определяться в соответствии со следующими нормами:

1) площади для размещения абонементов:

а) с открытым доступом к фонду и кафедрам выдачи - не менее 70 кв. м (при соответствующей вместимости полок),

б) с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв. м на 1000 томов,

2) с ограниченным доступом к фонду - 7 кв. м на 1000 томов;

3) площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - из расчета 10 кв. м на 1000 томов;

4) число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2,5 кв. м на 1 место (или 1,5 кв. м на 1000 жителей);

5) количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

2.4. Техническое оснащение Учреждения

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

- компьютерная и копировально-множительная техника;
- пылесосы;
- стеллажи для хранения книг;
- ящики каталожные;
- столы, стулья;
- выставочные стеллажи, шкафы; кафедры выдачи документов;

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 кадрами и их квалификация.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием:

- библиотекарей, библиографов, консультантов, методистов;
- административно-управленческого персонала (директор, заместитель директора, заведующие библиотеками, начальник по хозяйственной части, главные библиотекари, главные библиографы, заведующие отделами, ;

- специалистов для внедрения и использования информационных технологий (программисты, операторы);

- персонала, занятого на содержании помещений (уборщики, рабочие по комплексному обслуживанию зданий, дворники, гардеробщики, вахтеры, сторожа, сантехники, электрики).

2.5.3. Библиотечные специалисты должны иметь высшее профессиональное (библиотечное) образование, среднее профессиональное (библиотечное) образование или стаж работы по специальности не менее 3 лет. Уровень профессиональной компетентности библиотечных специалистов должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Специалисты Учреждения один раз в пять лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм. На основании Положения о проведении аттестации работники Учреждения проходят аттестацию, по результатам которой устанавливается квалификационная категория.

2.5.4. Сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности, руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности, доброжелательности.

2.6. Требования к технологии оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения

2.6.1. В соответствии с содержанием муниципальной услуги, услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя:

1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, в состав которого входит:

- а) книжный фонд;
- б) фонд периодики;
- в) медиафонд (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях, виниловых дисках);

2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе Учреждения.

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 Учреждения, утверждаемые руководителем Учреждения.

В библиотеках получатели услуги имеют право:

1) стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность (паспорта), а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - по поручительству родителей (законных представителей);

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) на залоговой основе получать во временное пользование любой документ из библиотечного фонда абонементов, бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечного фонда читальных залов в помещении библиотеки;

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

6) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками Усть-Кутского муниципального образования, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

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

2.6.3. Время оказания услуги каждому потребителю не регламентируется.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда на абонементе производится на срок 30 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

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

2.6.5. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечного фонда, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

2.6.6. Пользователи библиотек обязаны соблюдать Правила пользования Учреждения. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Пользователи библиотек, нарушившие Правила пользования Учреждения и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном Правилами пользования Учреждения, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядок и правила оказания услуги по библиотечному обслуживанию должны быть доступны населению Усть-Кутского муниципального образования. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. N 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:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) информационных стендов (уголков получателей услуги).

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

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 выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

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

2.8. Контроль за деятельностью Учреждения, обеспечивающего библиотечное обслуживание населения Усть-Кутского района

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

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, заведующими филиалами, отделами. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе Учреждения);

б) комплексный (проверка деятельности отдельных специалистов, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуги в сфере библиотечного обслуживания анализируются по каждому сотруднику с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных или финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги).

На совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом заведующей Отделом культуры администрации Усть-Кутского муниципального образования, курирующей сферу культуры, руководитель Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель посредством:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуги могут направляться как непосредственно в Учреждение, оказывающее услугу, так и Учредителю.

Жалобы и заявления на некачественное оказание услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на оказание услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей услуги, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения, его заместители, заведующие структурными подразделениями несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги в области библиотечного обслуживания.

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

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги и контроль качества библиотечного обслуживания;

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

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) 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:

- 1) полнота оказания услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее оказания;
- 2) результативность оказания услуги в области библиотечного обслуживания по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное оказание услуги в области библиотечного обслуживания характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота оказания услуги;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан Усть-Кутского района;
- 3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;

- 4) удовлетворенность получателей услуги библиотечно-информационным обслуживанием;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги

в области библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов качества услуги:

N п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед.изм.	Значение в баллах
1	Охват населения библиотечными услугами в год	не менее 40% от населения всего	30
2	Количество документов, выданных на одного пользователя в год	не менее 18	30
3	Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда	не менее 8%	10
4	Обновляемость библиотечного фонда (для новых поступлений в общем объеме хранения)	Не менее 0,5% в год	5
5	Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа специалистов	не менее 30%	5
6	Организация доступа к электронным информационным ресурсам (к общему количеству пользователей)	не менее 1,8%	5
7	Востребованность (обращаемость) книжного фонда (отношение выдачи документооборота к общему объему книжного фонда)	Не менее 1,5	5
8	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	Не менее 90%	5
9	Обратная связь с получателями услуги	отсутствие обоснованных письменных жалоб	5
	Итого:		100

85-100 баллов- качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;
65-85 баллов- качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;
25-65 баллов- муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований

Стандарта;
0-25 баллов- качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

Заведующий отделом культуры

Л.Г.Кравчук