



АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27 января 2012 года

№ 34

**Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги
«Осуществление библиотечного, библиографического
и информационного обслуживания пользователей библиотеки»**

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, повышения эффективности бюджетных расходов, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение постановления Администрации ЗАТО города Заозерска от 26.10.2011 № 732 «О стандартах качества муниципальных услуг», на основании статьи 44 Устава ЗАТО города Заозерска,

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее – Стандарт качества).
2. Руководителю муниципального учреждения «Муниципальная Центральная городская библиотека» ЗАТО г.Заозерска Мурманской области обеспечить соблюдение установленных требований Стандарта качества.
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.
4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Западная Лица».
5. Настоящее постановление вступает в силу после опубликования.

Глава администрации
ЗАТО города Заозерска

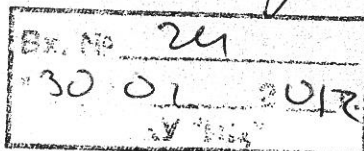
В.Ф. Ротарь

Д-01-21

Администрация ЗАТО

Продолжить работу на сайте

30.01.12



УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации ЗАТО
города Заозерска
от 22.01.2012 № 34

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
муниципальной услуги «Осуществление
библиотечного, библиографического и информационного
обслуживания пользователей библиотеки»**

Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги (далее – стандарт) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества, доступности и информационной обеспеченности муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки».

1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга).

2. Сведения об исполнителях муниципальной услуги

2.1. Исполнитель муниципальной услуги: муниципальное учреждение «Муниципальная Центральная городская библиотека» ЗАТО г.Заозерска Мурманской области (МУ МЦГБ ЗАТО г.Заозерска Мурманской области) (адрес: 184310, город Заозерск, ул. Флотская, д. 1, тел. (81556)31484) с филиалами:

– Детский филиал «Муниципальной Центральной городской библиотеки» ЗАТО г.Заозерска Мурманской области (адрес: 184310, город Заозерск, ул. Ленинского Комсомола, д. 18, тел. (81556)31468).

– Филиал №1 «Муниципальной Центральной городской библиотеки» ЗАТО г.Заозерска Мурманской области (адрес: 184310, город Заозерск, пер. Школьный, д. 6, тел. (81556)31297).
Электронный адрес учреждения: mcgb@mail.ru

3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

3.1. Целью оказания муниципальной услуги является:
– обеспечение свободного доступа населения к информации, к ценностям национальной и мировой культуры;

- привлечение новых пользователей в библиотеки;
- расширение библиотечных и сервисных услуг;
- организация досуга пользователей.

3.2. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является обеспечение прав граждан на свободный доступ к информации, к ценностям национальной и мировой культуры.

3.3. Содержание муниципальной услуги:

3.3.1. Организация обслуживания пользователей документами, библиографической информацией (выдача документов на традиционных и нетрадиционных носителях информации из фондов библиотек; формирование и организация доступа к справочно-библиографическому аппарату библиотеки; предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации).

3.3.2. Содержание читателя (обеспечение помещением, коммунальными услугами, материально-техническое оснащение процесса оказания библиотечных услуг, обеспечение библиотеки персоналом).

3.3.3. Работа по проведению выставок, конкурсов, конференций.

3.4. Для оказания муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

3.4.1. Предоставление потребителям муниципальной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования.

3.4.2. Предоставление консультативной помощи в выборе источников информации.

3.4.3. Предоставление во временное пользование любого тиражированного документа из библиотечного фонда, в т. ч. по системе межбиблиотечного абонемена.

3.4.4. Комплектование, обработка, расстановка, хранение и обеспечение сохранности документов библиотечного фонда.

3.4.5. Организация и проведение массовых мероприятий.

3.4.6. Обеспечение помещением, коммунальными услугами, материально-техническое оснащение процесса оказания библиотечных услуг, обеспечение библиотеки персоналом.

3.4.7. Сервисные (платные) услуги в соответствии с Перечнем платных услуг.

3.4.8. Методическое обеспечение деятельности учреждения.

4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Реализация муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

– Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

– Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документа».

– Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле».

– Федеральный закон от 24.06.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации».

– Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

– Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

– Инструкция об учёте библиотечного фонда (утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590).

– Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках (утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6).

– Инструкция по проектированию зданий научно-исследовательских учреждений (СН 495-77).

– Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313).

– Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие Приказом Минкультуры России от 01.11.1994 № 736).

– Государственный стандарт ГОСТ 7.60-90. Издания. Основные виды. Термины и определения (01.01.90).

– Государственный стандарт ГОСТ 7.12-93. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила.

- Государственный стандарт ГОСТ 7.73-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения.
- Государственный стандарт ГОСТ 7.74-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-поисковые языки. Термины и определения.
- Государственный стандарт ГОСТ 7.76-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения.
- Государственный стандарт ГОСТ 7.0-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения.
- Государственный стандарт ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика.
- Государственный стандарт ГОСТ 7.80-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления.
- Государственный стандарт ГОСТ 7.19-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Формат для обмена данными. Содержание записи.
- Государственный стандарт ГОСТ 7.82-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов.
- Государственный стандарт ГОСТ 7.83-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения.
- Государственный стандарт ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления.
- Государственный стандарт ГОСТ 7.59-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации.
- Стандарт отрасли ОСТ 29.130-97. Издания. Основные термины и определения.
- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый Российской библиотечной ассоциацией 22.05.2008.
- Устав ЗАТО города Заозерска Мурманской области.
- Положение «О библиотечном обслуживании в ЗАТО городе Заозерске», принятое Решением Совета депутатов ЗАТО г. Заозерска от 05.05.2006 № 12-1580.
- Постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 17.11.2011 № 828 «Об утверждении Реестра (перечня) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями ЗАТО города Заозерска».
- Постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 26.10.2011 № 732 «О стандартах качества муниципальных услуг».
- Устав муниципального учреждения «Муниципальная Центральная городская библиотека» ЗАТО г. Заозерска Мурманской области.
- Иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.

5. Условия предоставления муниципальной услуги

- 5.1. Категория потребителей муниципальной услуги
- 5.1.1. Население в возрасте от 5 лет.

Условием, необходимым для получения пользователем муниципальной услуги, является соблюдение им «Правил пользования «Муниципальной Центральной городской библиотекой» ЗАТО г.Заозерска Мурманской области».

Основанием для отказа пользователю в оказании муниципальной услуги является неоднократное нарушение им «Правил пользования «Муниципальной Центральной городской библиотекой» ЗАТО г.Заозерска Мурманской области».

6. Условия взимания платы с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

6.1. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной (бесплатной) основе, за исключением случаев предоставления сервисных (платных) услуг, определенных Перечнем платных услуг.

7. Требования к временным условиям предоставления муниципальной услуги

7.1. Продолжительность оказания услуги

- запись одного пользователя в библиотеку осуществляется в течение 5 минут;
- перерегистрация одного пользователя осуществляется в течение 5 минут;
- проведение консультаций пользователей у книжных полок открытого доступа, у каталогов и картотек в течение 5 минут.

7.2. Сроки ожидания услуги

7.2.1. Выдача документа из библиотечного фонда производится:

- в читальном зале – в течение 5 минут;
- на абонементе – в течение 4 минут;

7.2.2. Выполнение справок (за исключением сложных справок):

- устно – в течение 18 минут;
- письменно - в течение 30 минут.

8. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги

8.1. Требования к зданию (помещению) и к прилегающей территории.

8.1.1. Библиотека размещается в специально предназначенном или приспособленном здании (помещении), доступном для населения.

8.1.2. Здание (помещение) библиотеки должно иметь исправную систему централизованного отопления.

8.1.3. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение сотрудников и потребителей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

8.1.4. По состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (температурный режим, влажность, освещенность, запыленность, загрязненность, шум, электромагнитные поля, электромагнитные излучения).

8.1.5. Прилегающая ко входу в учреждение территория должна быть благоустроена (должна быть обеспечена чистота прилегающей территории и свободные подходы к библиотеке).

8.2. Требования к составу помещений.

В состав помещений библиотеки входят:

8.2.1 Основные помещения:

- залы для обслуживания читателей на абонементе;
- читальные залы;
- читальные залы с функциями центров общественного доступа;
- отдел правовой информации с функциями центра общественного доступа;
- помещения для хранения библиотечных фондов.

8.2.2. Дополнительные помещения:

- административные и хозяйственные помещения;
- санузлы для сотрудников библиотеки и посетителей;
- гардероб.

8.3. Требование к оборудованию

8.3.1. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг.

К основному оборудованию библиотеки относятся:

- компьютерная техника;
- копировально-множительная техника;
- библиотечная мебель (стеллажи для хранения книг, выставочные стеллажи, столы и стулья, кафедры).

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

Неисправное оборудование и аппаратура должны быть отремонтированы (если подлежат ремонту), сняты с эксплуатации, заменены новыми (если не подлежат ремонту или истек срок эксплуатации).

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

Состояние электрического оборудования в учреждении определяется путем визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции электрических сетей.

8.3.2. Требования к информатизации и компьютеризации

В учреждении должно быть оборудовано:

- не менее 11 автоматизированных рабочих мест для пользователей, из них не менее 7 мест с выходом в сеть Интернет;
- не менее 15 автоматизированных рабочих мест для сотрудников учреждения, из них не менее 8 мест с выходом в сеть Интернет;

Учреждение должно иметь электронную почту.

Должен быть в наличии обязательный пакет лицензионных программных средств.

8.3.3. Наличие копировально-множительной и иной оргтехники.

Для нужд пользователей и выполнения профессиональных задач в учреждении должно быть:

- не менее 4 единиц копировально-множительной техники;
- не менее 2 единиц многофункционального устройства;
- не менее 2 единиц сканеров;
- не менее 2 единиц мультимедийных проекторов.

8.3.4. Комплектование библиотечных фондов.

Ежегодно в учреждение в целом должно поступать не менее:

- 2500 экземпляров книг и других документов;
- 100 наименований периодических изданий.

8.4. Порядок информирования о предоставляемой муниципальной услуге.

8.4.1. Телефонная консультация.

Сотрудники библиотеки в часы работы учреждения в случае обращения потребителей по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

Время ожидания консультации не превышает 5 минут.

8.4.2. Информирование при личном общении.

Сотрудники библиотеки в часы работы учреждения, в случае личного обращения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с потребителями, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества или соответствующей информацией на рабочем столе специалиста.

8.4.3. Информация у входа в библиотеку

У входа в библиотеку размещены:

- наименование библиотеки;
- информация о режиме работы;
- информация об изменениях в режиме работы в случае переноса выходных и праздничных дней;

8.4.4. Информация в помещениях.

В помещениях библиотеки на информационном стенде в удобном для обозрения месте размещаются:

- правила пользования библиотекой;
- полный перечень оказываемых библиотекой услуг (в т. ч. платных с указанием цен);
- информация о проводимых культурно-массовых мероприятиях;
- информация о новых услугах и новых поступлениях;
- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения.

8.4.5. Информация в сети Интернет:

- на официальном портале органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.

8.5. В целях обеспечения сохранности книжного фонда осуществляется:

- проверка библиотечных фондов (не реже 1 раз в 5 лет, а также при смене заведующих структурными подразделениями);
- сдача в переплет поврежденных документов по мере необходимости;
- соблюдение оптимального температурно-влажностного режима;
- частично закрытый доступ к фондам библиотек.

9. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления муниципальной услуги

9.1. Укомплектованность учреждения кадрами.

Учреждение должно располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- работники основного персонала;
- административно-управленческий персонал;
- технические работники.

9.2. Образовательный уровень библиотечных работников: не менее 30 % от общего числа библиотечных работников должны иметь высшее или среднее профессиональное образование.

9.3. Квалификация.

Уровень профессиональной компетенции специалистов учреждения должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей. Аттестация библиотечных работников проводится один раз в 3 года.

10. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги

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

В учреждении должны соблюдаться установленные государственные санитарно-эпидемиологические правила и нормативы.

Уборка помещений должна производиться каждый рабочий день. Один день в месяце – санитарный.

Помещения учреждения должны быть оборудованы охранно-пожарной сигнализацией; оснащены первичными средствами пожаротушения. На видном месте должны быть размещены план эвакуации и номера телефонов экстренных служб. Эвакуационные выходы из помещений учреждения должны быть постоянно готовы к эксплуатации.

Учреждение, оказывающее услугу, должно быть оборудовано охранной сигнализацией с выводом на пульт вневедомственной охраны.

Должны проводиться систематические инструктажи и учения сотрудников учреждения.

11. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для заявителей

11.1. Режим работы определяется локальными актами учреждения (приказами и правилами внутреннего трудового распорядка). Услуга предоставляется в течение 9 часов ежедневно в будние дни (за исключением праздничных и предпраздничных дней), и в течение 6 часов в выходные дни, без перерыва на обед.

11.2. Потребители муниципальной услуги, которые не могут посещать библиотеку по состоянию здоровья, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через внестационарные формы обслуживания.

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдения стандарта качества муниципальной услуги

12.1. Потребители результатов предоставления муниципальной услуги (далее по тексту – Потребители) имеют право на обжалование действий или бездействия работников учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

Потребители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

12.2. Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники учреждения, проводят личный прием потребителей.

12.3. При обращении потребителей с жалобой в письменной форме, срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

12.4. Обращение (жалоба) потребителей в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- Фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания.

- Наименование учреждения, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется.

- Суть обжалуемого действия (бездействия).

- Сведения о способе информирования потребителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Дополнительно указываются:

- Причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием).

– Обстоятельства, на основании которых потребитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность.

– Требования о признании незаконными действия (бездействия).

12.5. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

12.6. Жалоба подписывается подавшим ее потребителем. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

12.7. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований потребителя и о признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

12.8. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется потребителю.

12.9. Обращение потребителя не рассматривается в следующих случаях:

– Отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица).

– Отсутствия подписи потребителя.

– Если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления муниципальной функции, в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется потребителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

12.9. Продолжительность рассмотрения жалоб (претензий) потребителей не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы (претензии). Указанный срок может быть продлен по взаимному согласию сторон.

12.10. Потребители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги и, действия или бездействие должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке.

В суде могут быть обжалованы решения, действия или бездействие, в результате которых:

– Нарушены права и свободы потребителя.

– Созданы препятствия к осуществлению потребителем его прав и свобод.

– Незаконно на потребителя возложена какая-либо обязанность или он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

12.11. Потребитель вправе обжаловать как вышеназванные решения, действия или бездействие, так и послужившую основанием для их принятия или совершения информацию либо то и другое одновременно.

12.12. Обращения потребителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

13.1. Оценка качества по итогам контрольных мероприятий, статистических наблюдений

Показатель стандарта качества муниципальной услуги	Сумма оценочных показателей требования к содержанию стандарта качества услуги по норме (с учетом макс допустимого процента отклонений от нормы) (Ni)	Сумма оценочных показателей требования к содержан. Стандарта качества услуги по факту (Fi)	Удельный вес (Fi/Ni)	Приоритетность показателя соответствия качества в сводной оценке (Pi,%)	Сводная оценка $So = \sum(Fi \cdot Ni \cdot Pi) \%$
1	2	3	4	5	6
1 Категория потребителей муниципальной услуги				15	
2. Условия предоставления муниципальной услуги				25	
3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги				20	
4. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу				20	
5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги				10	
6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги				10	
ИТОГО	100				

13.2. Критерии оценки качества услуги

- 13.2.1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:
- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом качества требованиями ее предоставления.
 - результативность предоставления услуги в сфере библиотечного обслуживания по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.
- 13.2.2. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:
- своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;
 - создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;
 - 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 качества.

№ п/п	Критерии оценки	Сводная оценка So (в процентах)	Соответствие стандарту качества
	2	3	4
1	Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандартов качества	90-100	Услуга соответствует стандарту качества

№ п/п	Критерии оценки	Сводная оценка So (в процентах)	Соответствие стандарту качества
1	2	3	4
2	Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов качества	50-89	Услуга в целом соответствует стандартам качества
3	Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества	20-49	Услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандартов качества
4	Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения стандартов качества и неустранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0-19	Услуга не соответствует стандартам качества

