

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
«ОРГАНИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ» И «СОЗДАНИЕ
УСЛОВИЙ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ДОСУГА И ОБЕСПЕЧЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
УСЛУГАМИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ»

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры (далее - Стандарт): отдел культуры и молодежной политики администрации городского округа Краснознаменск Московской области.

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению учреждением культуры, финансируемые из средств бюджета городского округа Краснознаменск Московской области, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг в области культуры, в том числе:

2.1. Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры.

2.2. Организация библиотечного обслуживания населения.

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) услуги в области культуры - муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению городского округа Краснознаменск Московской области (далее - получатели услуг) учреждением за счет средств бюджета городского округа Краснознаменск Московской области;

2) получатели услуги – население городского округа Краснознаменск Московской области, имеющее желание и возможность посетить (посещающие) муниципальное учреждение культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

3) библиотека - учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотеки могут оказывать услуги по организации досуга, вести просветительскую и образовательную деятельность;

4) организация библиотечного обслуживания - обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, а также проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения;

5) нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области культуры и искусства:

1) Гражданский кодекс Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

3) Федеральный закон от 25.06.2002 N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";

4) Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

5) Закон Российской Федерации от 22.07.1993 N 5487-1 "Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан". Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

6) Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд";

7) постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 N 609 "Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";

8) постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

9) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 N 1063-р "Социальные нормативы и нормы";

10) приказ МЧС России от 18.06.2003 N 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)";

11) Конституция Российской Федерации; "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 N 3612-1;

12) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

13) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. от 26.04.2007) "О пожарной безопасности";

14) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 N 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 N 942-р) "О социальных нормах и нормативах";

15) Закон Московской области «О государственной молодежной политике в Московской области» (в ред. Законов МО от 05.03.2005 № 85/2005-ОЗ, от 11.05.2006 № 69/2006-ОЗ, от 27.12.2008 №237/2008-ОЗ)

16) Закон Московской области «О профилактике наркомании и токсикомании на территории Московской области» (в ред. Законов МО от 21.11.2008 № 175/2008-ОЗ, от 27.12.2008 № 237/2008-ОЗ)

4. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

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

2) условия размещения и режим работы учреждения культуры;

3) наличие специального технического оснащения учреждения культуры;

4) укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;

6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

II. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в сфере культуры

1. Качество услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами учреждения.

1.1. Сведения об услуге:

Услуга:

1) создание условий для организации досуга жителей на базе учреждения культуры;

2) проведение культурно-массовых мероприятий.

Культурно-досуговую услугу осуществляет: МУК "Центральная Муниципальная Библиотека"

1.2. Содержание (предмет услуги):

1) обеспечение жителей услугами творческих коллективов,

2) организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, выставок.

Получатели услуг: население городского округа Краснознаменск Московской области.

Единица измерения - количество посетителей.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

1.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

1) устав учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, методики, положения;

3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

4) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

1.2.2. В соответствии с действующим законодательством в культурно-досуговом учреждении при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

1.2.3. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка учреждения;

2) распоряжения и постановления руководителя Администрации городского округа Краснознаменск Московской области в области предоставления услуги;

3) иные руководства и правила учреждения.

При оказании услуги в учреждении используются следующие инструкции:

1) инструкции персонала культурного учреждения (должностные инструкции);

2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;

5) иные инструкции учреждения.

Основными положениями в учреждении являются:

1) положения о самодеятельных творческих коллективах;

2) положения о представлении услуг.

1.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами учреждения, входят:

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

2) сертификаты соответствия на оборудование при его наличии (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

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

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и

метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с культурно-досуговым учреждением.

1.2.5. Настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы культурного учреждения.

1.2.6. В учреждении необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

1.3. Условия размещения и режим работы учреждения:

1.3.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещении, доступном для населения.

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

1.3.2. Режим работы учреждения определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка).

1.3.3. В здании учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) зал;
- 2) фойе;
- 3) вспомогательные (служебные) помещения;
- 4) технические помещения.

Помещение, предоставляемое для организации мероприятий учреждением культуры, по размерам, расположению и конфигурации должно обеспечивать проведение в нем всех мероприятий с учетом специфики их вида.

По размерам и состоянию помещение должно отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищено от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

1.4. Техническое оснащение учреждения.

1.4.1. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В зависимости от типа учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

- 1) в зале:
 - а) световое оборудование;
 - б) звуковое оборудование;
 - в) систему приточно-вытяжной вентиляции;
- 2) в фойе, вспомогательных (служебных) помещениях:
 - а) систему освещения о пожаре;
 - б) систему приточно-вытяжной вентиляции;
 - в) теплоцентраль или иное отопление;
- 3) технические помещения:
 - а) при необходимости наличие микшерских пультов;
 - б) при необходимости наличие видеопроектного оборудования;
 - в) щиты управления электроснабжением.

1.4.2. Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) 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 учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

1.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

1.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

1.5.2. Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- 1) творческий персонал (художественные руководители, художники, методисты);
- 2) административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, заместитель директора и так далее);
- 3) технические работники (слесари, вахтер, гардеробщики, сторожа, уборщицы, рабочие по обслуживанию зданий).

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду учреждения.

1.5.3. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям гуманность и доброжелательность.

1.6. Требования к технологии оказания услуги учреждения:

1.6.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование учреждением, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.6.2. Основными причинами отказа в оказании услуг являются следующие:

- 1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- 2) нахождение получателя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

1.6.3. Услугу осуществляет МУК «Центральная муниципальная библиотека»;

1.6.4. Целями и задачами деятельности учреждения является создание условий:

- 1) для расширения возможностей горожан в получении услуг;
- 2) для содержательного досуга и общения горожан, постоянного развития и совершенствования основных направлений деятельности в соответствии с потребностями населения;
- 3) для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

Видами деятельности учреждения является:

- 1) создание и организация работы творческого коллектива, кружка любительского творчества;
- 2) организация и проведение фестивалей, смотров, конкурсов и других форм показа результатов творческой деятельности;
- 3) организация зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов;
- 4) демонстрация видеопрограмм;

5) проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч (данный вид деятельности осуществляют);

В зависимости от вида услуг предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

1.6.5. Предоставление услуг в сфере организации, подготовки и проведения культурно-массовых, зрелищных мероприятий, осуществляется в соответствии с программой, утверждаемой Администрацией городского округа Краснознаменск Московской области.

1.6.6. Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения города;

2) способствовать:

а) поднятию жизненного тонаса населения;

б) содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;

в) развитию творческих начал у населения;

г) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

Оказание услуг учреждением населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем с учетом потребности населения в соответствующих услугах.

Качество услуг, связанное с организацией отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры должно обеспечивать комфортные условия для этого.

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления репертуара программ.

Качество образования работников культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий и способствовать проявлению талантов.

1.7. Информационное сопровождение деятельности учреждения:

1.7.1. Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядок и правила предоставления услуги должны быть доступны населению города.

1.7.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

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

1.7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в учреждении.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, наименование услуг, настоящий Стандарт.

1.7.5. Получатель услуги – население городского округа Краснознаменск Московской области вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор. Население городского округа Краснознаменск Московской области вправе быть осведомленными о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами учреждения.

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

1.8. Контроль за деятельностью учреждения:

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

1.8.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями.

Внутренний контроль подразделяется на:

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

2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

1.8.3. Администрация городского округа Краснознаменск Московской области осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в отдел культуры и молодежной политики администрации городского округа Краснознаменск Московской области, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

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

Ежемесячно руководители муниципального учреждения культуры представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в отдел культуры и молодежной политики администрации городского округа Краснознаменск Московской области.

1.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставляющее услуги, так и в администрацию городского округа Краснознаменск Московской области.

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта рассматриваются в соответствии с Федеральным законом «об обращении граждан».

1.9. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых учреждением:

1.9.1. Работа учреждения по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд жителей, непрерывное повышение качества услуг.

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

1.9.3. Приказом руководителя учреждения в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя учреждения и ведущих специалистов.

1.9.4. Руководитель учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества услуги:

1.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

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

1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- 1) эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурно-досуговых услуг.

Точность и своевременность исполнения услуг: учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление учреждения, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

Требования социальной адресности должны предусматривать доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг;

- 2) создание условий для развития личности;

- 3) оптимальность использования ресурсов учреждения;

удовлетворенность граждан городского округа Краснознаменск Московской области предоставлением услуги.

1.11. Система показателей качества услуги:

Наименование услуг и мероприятий	Контингент (группа / категория)	Наименование показателя	Единица измерения	Значение показателя на год
Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа услугами организаций культуры	население городского округа Краснознаменск Московской области	Количество жалоб по предоставленной услуге	количество	0.00
Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа услугами организаций культуры	население городского округа Краснознаменск Московской области	Публикация информации в СМИ о деятельности учреждений культуры	%	100.00
Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа услугами организаций культуры	население городского округа Краснознаменск Московской области	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	%	Не менее 90.00

2. Организация библиотечного обслуживания населения.

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги:

- 1) организация библиотечного обслуживания населения городского округа Краснознаменск Московской области;
- 2) организация и проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотеки.

Содержание услуги:

- 1) обеспечение оперативного доступа получателей услуги к информационным ресурсам;
- 2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотеки.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки:

- 1) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- 3) Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- 4) Закон Российской Федерации от 22.07.1993 N 5487-1 "Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан". Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- 5) Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд";
- 6) постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 N 609 "Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";
- 7) постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";
- 8) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 N 1063-р "Социальные нормативы и нормы";
- 9) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изменениями и дополнениями);
- 10) приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 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";
- 11) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 N 590 "Об утверждении Инструкции об учете библиотечного фонда";
- 12) ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;
- 13) ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
- 14) ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения;
- 15) ГОСТ 7.20-80 "СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации";

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

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

- 1) устав учреждения;
- 2) руководства, правила, инструкции, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;
- 4) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

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.

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 библиотеки.

В библиотеке используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила поведения для пользователей услуг в библиотеки;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;
- 3) трудовые коллективные договоры;
- 4) распоряжения и постановления руководителя Администрации городского округа Краснознаменск Московской области;
- 5) иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании услуги в библиотеке используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала библиотеки (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 5) иные инструкции библиотеки.

Основными положениями в библиотеке являются:

- 1) Положение о предоставлении услуг;
- 2) Положение по аттестации работников;
- 3) иные положения библиотеки.

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

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) 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. Настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы библиотеки.

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

2.3. Условия размещения и режим работы библиотеки.

2.3.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.3.2. Режим работы библиотеки определяется локальными актами учреждения, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотеки является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

2.3.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения;
- 2) зал для обслуживания читателей;
- 3) книгохранилища;
- 4) дополнительные помещения;
- 5) гардероб;

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).

2.4. Техническое оснащение библиотеки.

2.4.1. 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 библиотеке, относятся:

- 1) компьютерная техника;
- 2) копировально-множительная техника;
- 3) стеллажи для хранения книг;
- 4) столы и стулья;
- 5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;
- 6) 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 библиотеке определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

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

2.5. Укомплектованность библиотеки кадрами и их квалификация.

2.5.1. Библиотека должна 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, главный бухгалтер, заведующие библиотеками и так далее);
- технические работники (слесари, дворники, гардеробщики, уборщицы и так далее).

2.5.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной 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 библиотеки проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотеки, разработанным 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.

2.6. 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, включающему в себя:

а) книжный фонд;

б) фонд периодических изданий;

в) медиа-фонд (информационные ресурсы на аудио-, видео-, электронных носителях, виниловых дисках);

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

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

В библиотеке получатели услуг имеют право:

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

2) бесплатно получать полную информацию о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

3) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

4) бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечного фонда читального зала;

5) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотекой, направления, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

6) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг, утвержденным руководством библиотеки;

7) 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 клиентами информации о составе библиотечного фонда, получение консультационной

помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечного фонда.

2.6.4. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок от 15 до 30 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

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

2.6.6. Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских и юношеских библиотеках, библиотеках семейного чтения..

2.6.7. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечного фонда, 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 библиотеки.

2.6.8. Читальный зал должен обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство клиента. По возможности необходимо оснащение читального зала копировальной техникой.

2.6.9. Пользователи библиотеки обязаны соблюдать правила пользования библиотекой. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Пользователи библиотеки, нарушившие правила пользования библиотекой и причинившие библиотеке ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотекой, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.7. Информационное сопровождение деятельности библиотеки:

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности библиотеки, порядок и правила предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должны быть доступны населению городского округа Краснознаменск Московской области. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 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 услуг).

2.7.4. В библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотекой, 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 учреждения, обеспечивающего библиотечное обслуживание населения городского округа Краснознаменск Московской области:

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

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем библиотеки, его заместителем. Внутренний контроль подразделяется на:

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

2) плановый контроль:

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

б) комплексный (проверка деятельности отдельных библиотечарей и так далее).

2.8.3. Администрация городского округа Краснознаменск Московской области осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан, при необходимости проведения по фактам обращения служебных расследований с целью подтверждения (опровержения) фактов изложенных в заявлениях (жалобах);

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

Плановые контрольные мероприятия проводятся Администрацией городского округа Краснознаменск Московской области ежеквартально, внеплановые - по поступлении жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения Администрация городского округа Краснознаменск Московской области использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния библиотеки;

2) 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;

3) социологический - опрос получателей услуг, оценка результатов опроса.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеку, предоставляющие услуги, так и в Администрацию городского округа Краснознаменск Московской области.

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 Администрацией городского округа Краснознаменск Московской области в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

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

2.9.1. Работа библиотеки должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, 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:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников библиотеки;
2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг 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 предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2) 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:

1) доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан;

3) оптимальность использования ресурсов библиотеки;

4) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;
отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система показателей качества услуги:

Наименование услуг и мероприятий	Контингент (группа /категория)	Наименование показателя	Единица измерения	Значение показателя на год
Организация библиотечного обслуживания	население городского округа Краснознаменск Московской области	Количество жалоб по предоставленной услуге	количество	0.00
Организация библиотечного обслуживания	население городского округа Краснознаменск Московской области	Публикация информации в СМИ о деятельности учреждений культуры	%	100.00
Организация библиотечного обслуживания	население городского округа Краснознаменск Московской области	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	%	Не менее 90.00

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
«ПО КОМПЛЕКТОВАНИЮ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОХРАННОСТИ
БИБЛИОТЕЧНЫХ ФОНДОВ»

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт услуги «по комплектованию и обеспечению сохранности библиотечных фондов» (далее Стандарт).

1.2. Наименование государственной муниципальной услуги

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу « Услуги по комплектованию и обеспечению сохранности библиотечного фонда библиотеки», включенную в перечень муниципальных услуг (работ) городского округа Краснознаменск Московской области (утвержденный постановлением руководителя Администрации городского округа Краснознаменск от «28» июля 2011 года № 409-ПА).

1.3. Перечень правовых актов, непосредственно регламентирующих оказание муниципальной услуги:

1.3.1. Гражданский кодекс Российской Федерации;

1.3.2. Федеральный закон от 12.01.1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (редакция от 17.07.2009 года);

1.3.3. Федеральный закон от 21.07.2005 года № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» (редакция от 27.12.2009 года);

1.3.4. Федеральный закон от 27.12.2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (редакция от 30.12.2009 года);

1.3.5. Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (редакция от 27.12.2009).

1.3.6. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 29.12.2006; редакция от 21.12.2009).

1.3.7. Федеральный закон от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (редакция от 23.07.2008).

1.3.8. Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями от 27.12.2009; от 13.06.2009).

1.3.9 Закон Московской области от 20.06.2006 года № 90/2006-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения Московской области общедоступными библиотеками»;

1.3.10. Федеральный закон от 10.07.1992 №3266-1 «Об образовании» (с изменениями от 27.12.2009).

1.3.11. Федеральный закон от 22.08.1996 №125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» (редакция от 21.12.2009; с изменениями от 27.12.2009).

1.3.12. Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (редакция от 24.07.2009).

1.3.13. Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3.14. Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства (утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609) (редакция от 23.12.2002).

1.3.15. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 №590 «Об утверждении инструкции об учете библиотечного фонда».

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

1.3.17. 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).

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

1.3.19. Правила организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук (утверждены Приказом Минкультуры России от 18.01.2007 №19) (редакция от 16.02.2009).

1.3.20. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на VIII ежегодной сессии Конференции Российской библиотечной ассоциации 22.05.2008).

1.3.21. Социальные нормативы и нормы (утверждены распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.2007 №923-Р).

1.3.22. Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 14.11.1997 №682.

1.3.23. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введён в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 №182-ст).

1.4. Наименование органа, ответственного за оказание муниципальной услуги:
Администрация городского округа Краснознаменск Московской области.

1.5. Исполнители муниципальной услуги:
Муниципальное учреждение культуры «Центральная муниципальная библиотека»

2. Требования к оказанию муниципальной услуги:

2.1. Состав услуги:

2.1.1. Организация деятельности по комплектованию и обеспечению сохранности библиотечного фонда;

2.1.2. Формирование библиотечного фонда.

2.2. Категории и группы получателей муниципальной услуги:

Муниципальная услуга может быть оказана на территории городского округа Краснознаменск для всех граждан, вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации, образования, социального положения, политических убеждений, пользующихся услугами библиотеки.

2.3. Описание основных процедур оказания муниципальной услуги:

Услуга предоставляется населению на бесплатной основе.

2.4. Требования к доступности муниципальной услуги для ее получателей:

Библиотека должна находиться в транспортной доступности населению: в центре города, жилого квартала, микрорайона, района города, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений, развязок и т.д.

Здание библиотеки не должно находиться в аварийном состоянии и должно быть подключено к системе центрального отопления.

Библиотека должна размещаться в специальном, отдельно стоящем здании или пристройке к жилому или общественному зданию, возможно размещение библиотеки в приспособленном помещении жилого или общественного здания. Должны соблюдаться архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональному назначению библиотеки.

В зимнее время подходы к библиотеке должны быть очищены от снега и льда.

Помещения библиотеки должны отвечать требованиям государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов и требованиям пожарной безопасности.

Библиотека размещается в специально предназначенном здании или приспособленном помещении и должно быть обеспечено необходимым коммунально-бытовым обслуживанием, соответствовать требованиям санитарных норм и правил, норм охраны труда и техники безопасности для пользователей, сотрудников и ресурсов.

Доступность необходимых пользователю широкого диапазона документов обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечного фонда (приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок) в разных форматах: книги, периодика, аудио, видео документы, электронные документы, базы данных Интернет;

Библиотечный фонд на бумажных носителях должен быть дополнен доступом к электронным источникам информации.

2.5. Описание процедуры принятия решения об оказании муниципальной услуги.

2.5.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, по желанию обратившегося, могут быть выданы:

- читательский билет или аналогичный документ с определенным сроком действия.

Читательский билет (или аналогичный документ) дает право пользования услугами только той библиотеки, в которой он был получен.

Срок действия читательского билета (или аналогичного документа) не может быть более 1 года.

В читательском билете (или аналогичном документе), должны быть указаны:

Ф.И.О. получателя;

год выдачи документа.

2.5.2. Исчерпывающий перечень основания для отказа в оказании муниципальной услуги

Жителю или гостю города может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

непредставление документов, дающих право на получение услуги;

обращение за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

2.7. Требования к сроку оказания муниципальной услуги.

Организация должна обеспечить разумные сроки оказания Услуги с момента обращения.

Сроки хранения документа в фонде зависят от востребованности, экзemplярности, степени износа и устарелости содержания документа;

документы, имеющие непреходящее значение для данной местности, должны храниться постоянно. В целях сохранности таких документов пользователям представляются их копии;

списание документов из фондов библиотеки проводится ежегодно по причинам ветхости, устарелости по содержанию, утере читателями, передачи в другие библиотеки, организации и учреждения.

2.8. Требования к исполнению муниципальной услуги:

2.8.1. Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует исполнитель муниципальной услуги:

документы, приказы, решения, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуг.

должностные инструкции.

Закон РФ от 06.10.2003 года 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

инструкция по охране труда и техники безопасности.

инструкция по пожарной и электробезопасности.

правила внутреннего распорядка.

технический паспорт учреждения.

устав, свидетельство о государственной регистрации и о постановке на налоговый учет.

штатное расписание.

2.8.2. Условия размещения исполнителя муниципальной услуги:

Библиотеки размещаются в специально предназначенных зданиях или приспособленных помещениях и должны быть обеспечены необходимым коммунально-бытовым обслуживанием, соответствовать требованиям санитарных норм и правил, норм охраны труда и техники безопасности для пользователей, сотрудников и ресурсов.

В помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогу.

В библиотеке должен быть организован автоматизированный поиск книг и документов (поиск по электронному каталогу).

Число мест в читальном зале библиотеки не должно превышать числа, исходя из расчета 2,5 кв. метра на одно место.

Организация, оказывающая услугу, обязана по желанию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений или установить в фойе доску отзывов и предложений, в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания.

В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

К началу работы библиотеки полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

Помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей.

Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях библиотеки тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

Ковры и ковровые дорожки в читальных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу.

Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

В зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

Во время пребывания людей в здании библиотеки двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

2.8.3. Укомплектованность исполнителя муниципальной услуги специалистами и требованиями к их квалификации и опыту работы:

Кадровый ресурс – руководители и специалисты, обеспечивающие предоставление библиотечных услуг населению (административный состав), а также служащие и рабочие, обеспечивающие бесперебойную работу библиотеки (технический состав).

Библиотека должна располагать необходимым и достаточным числом специалистов для обеспечения выполнения своих основных функций.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, персональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Библиотечную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

- административно – управленческий персонал: директор, заместитель директора, заведующие отделами и т.д.);

- технические работники: смотрители, сторожа, уборщики, электромонтер и т.д.

Руководитель и специалисты библиотеки могут пройти аттестацию на присвоение квалификационной категории.

Руководитель и специалисты библиотеки не реже 1 раза в 5 лет должны пройти повышение квалификации.

Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

Администрация библиотеки и его учредитель обязаны обеспечивать социальную и профессиональную защиту работников библиотеки, соблюдать профессиональные интересы сотрудников, создавать условия для их реализации, заботиться о возможностях служебного роста.

Администрация библиотеки и его учредитель обязаны создать удовлетворительные условия труда для персонала. Рабочие места должны быть оснащены и оборудованы соответствующим образом, уровень оплаты труда соответствовать уровню выполняемой работы. Может применяться система стимулирования работников, в т.ч. за счет собственных средств библиотеки.

2.8.4. Наличие внутренней (собственной) системы контроля за деятельностью исполнителя муниципальной услуги.

В обязанности Управления по обеспечению качества и доступности предоставления Услуг входит контроль за выполнением Учреждением, оказывающим Услуги, своих обязанностей в соответствии с настоящим Стандартом.

Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль по фактам несоблюдения настоящего Стандарта и жалобам получателей, касающимся качества оказания муниципальной услуги;

плановый контроль:

тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности библиотеки),

комплексный (в том числе проверка осуществления деятельности библиотеки и отдельных библиотекарей).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальных услуг анализируются, рассматриваются на совещании при руководителе библиотеки с последующим принятием мер к их устранению.

2.9. Порядок информирования получателей муниципальной услуги:

2.9.1. Информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения, в том числе и на официальном сайте города.

2.9.2. Исполнитель доводит до получателя полные сведения о предоставляемой услуге правах и обязанностях получателя и исполнителя, а также полной информацией о Заказчике с указанием адреса и контактного телефона.

2.9.3. Места распространения информации об услуге должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами.

2.9.4. Организации должны обеспечивать право на получение информации о выполняемых услугах, позволяющей сделать компетентный выбор.

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

2.9.6. Состояние и состав информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»

2.9.7. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить в свободном доступе для посетителей информацию о новых поступлениях. Данная информация должна обновляться по мере поступления новой литературы.

Гардеробы должны работать в течение всего времени работы библиотеки.

2.9.8 Организация, оказывающая услугу, должна предоставить посетителям библиотеки возможность воспользоваться услугами ксерокопирования (на платной основе).

2.9.9. В помещениях библиотеки в удобном для обозрения месте в общедоступной зоне размещаются:

полный перечень оказываемых библиотекой услуг с указанием условий предоставления, цен и наличия льгот;

правила поведения в библиотеке, в том числе основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

информация о номерах телефонов библиотеки;

схема расположения помещений библиотек (поэтажный план);

перечень требований настоящего Стандарта качества, которым должна соответствовать муниципальная услуга, предоставляемая библиотекой;

контактная информация о руководстве библиотекой с указанием ФИО, должности, телефона, времени и места приема посетителей;

информация о способе доведения получателями муниципальной услуги своих отзывов и предложений о работе библиотеки;

порядок рассмотрения жалоб на качество предоставления услуг.

2.10. Требования к результатам оказания муниципальной услуги.

Основными характеристиками фонда библиотеки являются разумный (оптимальный) объем, информативность (соответствие запросам пользователей) и обновляемость;

определение объема фонда библиотеки из расчета средней книгообеспеченности на одного жителя города не менее 2-х документов;

базовая обеспеченность библиотеки периодическими изданиями должна составлять не менее 150 названий изданий;

определение объема фонда периодических изданий из расчета не менее 20 названий изданий на библиотеку.

Библиотека должна получать не менее одного названия городской периодики, не менее 2-х названий областной периодики, не менее 2-х названий общегосударственных ежедневных полноформатных газет, не менее 5-ти названий детских периодических изданий, не менее 10-ти журналов по отраслям знаний;

в структуре фонда библиотеки должно быть не менее 30 процентов фонда – литература для пользователей в возрасте до 15 лет, если в городе обслуживания нет специальной детской библиотеки, и не менее 10 процентов фонда – справочные и библиографические издания;

для сохранения значимости фонда библиотеки необходимо его постоянное ежегодное обновление, не менее 0,5 процентов от общего объема фонда;

библиотечно-информационный фонд библиотеки должен отражать сложившееся в обществе многообразие взглядов, позиций, мнений.

Муниципальная услуга по комплектованию библиотечного фонда должна включать в себя:

комплектование библиотечного фонда;

научную и техническую обработку библиотечного фонда;

учет библиотечного фонда;

размещение и расстановку документов библиотечного фонда;

обеспечение сохранности библиотечного фонда;

раскрытие состава и содержания библиотечного фонда с помощью традиционных и электронных каталогов, картотек и баз данных.

Обеспечение доступа к библиотечным фондам:

Учреждение обеспечивает доступ населения к предметам материальной и духовной культуры находящимся в библиотечных фондах.

2.11. Основные показатели качества оказываемой муниципальной услуги:

Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием не менее 90 %;

Отношение новых поступлений к общему объему хранения не менее 0,5 % в год

Количество письменных жалоб от посетителей на некачественное выполнение услуг не должно превышать 2-х жалоб на 1000 оказанных услуг.

Критериями оценки качества библиотечной услуги являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Качественное предоставление услуги по комплектованию библиотечного фонда характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;

- удовлетворенность получателей услуг библиотечной деятельностью (по результатам анкетирования);

- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечной деятельности;

- сохранность и пополнение библиотечного фонда.

2.12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание муниципальной услуги, на несоблюдение стандарта соответствующей муниципальной услуги:

2.12.1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю организации, оказывающей услугу (в его отсутствие заместителю руководителя);

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города;

обратиться в суд.

2.12.2. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями муниципальной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в абзацах втором, третьем пункта 2.12.1. настоящего Стандарта.

2.12.3. Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

2.12.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю организации (в его отсутствие - заместителю руководителя):

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю организации;

обращение заявителя с жалобой к руководителю организации может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта;

руководитель организации, при приеме жалобы заявителя, может совершить одно из следующих действий:

принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований;

в случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта руководитель организации приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению;

Организация обязана представить заявителю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной формах (если жалоба была направлена в письменной форме), в течение 10 рабочих дней с даты ее поступления.

2.12.5 Жалоба на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя администрации города, ответственного за организацию оказания муниципальной услуги.

2.12.6. Жалобы на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.

2.12.7. Обращения и претензии получателей услуг могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс), а также в виде устных и письменных обращений в администрацию учреждения.

2.12.8. Получатель услуг может обжаловать в суд действия должностного лица учреждения, ущемляющего его права, в соответствии с законом Российской Федерации от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»

2.13. Перечень должностных лиц исполнителя муниципальной услуги, ответственных за оказание муниципальной услуги

Работа библиотеки по предоставлению услуг в области библиотечной деятельности должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг. Директор 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 библиотечной деятельности. Приказом директора

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

Руководитель учреждения, оказывающего услуги несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Руководитель учреждения обязан:

- обеспечивать разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуг в соответствии с требованиями Стандарта;

- осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуг и Стандарта муниципальных услуг.

2.14. Проверка соответствия оказания муниципальной услуги библиотекой:

Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги библиотекой требованиям стандарта муниципальной услуги осуществляет Администрация городского округа Краснознаменск Московской области не реже 1 раза в квартал.

2.15. Система показателей качества услуги:

Наименование услуг и мероприятий	Контингент (группа /категория)	Наименование показателя	Единица измерения	Значение показателя на год
Комплектования и обеспечение сохранности библиотечных фондов	население городского округа Краснознаменск Московской области	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	%	Не менее 90.00
Комплектования и обеспечение сохранности библиотечных фондов	население городского округа Краснознаменск Московской области	Обновляемость фонда не менее 0,5% в год (доля новых поступлений в общем объеме хранения)	%	90.00