

СТАНДАРТ

муниципальной услуги

Организация библиотечного обслуживания населения. Комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов.

1. Разработчик стандарта муниципальной услуги

Комитет по культуре Администрации Марьяновского муниципального района Омской области

2. Область применения стандарта муниципальной услуги:

Настоящий стандарт устанавливает основные требования к минимальному ресурсному обеспечению услуг, предоставляемых общедоступными библиотеками Марьяновского района, объединенных в централизованную библиотечную систему и направлен на достижение высокого качества и обеспечения доступности библиотечного обслуживания для населения.

3. Термины и определения:

Библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

Библиотечный фонд - упорядоченная совокупность документов, формируемая библиотекой для хранения и предоставления во временное пользование читателям и абонентам

Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки

Потребитель – гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

Предоставление услуги – деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги

Ресурсы – средства. Запасы, возможности, источники чего-либо

Сельская библиотека – библиотека, расположенная на территории сельского поселения

Услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Услуги учреждений культуры – деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления культурной, творческой и досуговой деятельности учреждений культуры.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги

- Ст. 19, 19.1 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон «О библиотечном деле»;

- Ст. 40 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Устав Марьяновского муниципального района

- Положение о культурной деятельности на территории Марьяновского муниципального района Омской области

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте муниципальной услуги:

- 1) Наличие в публичном доступе сведений о муниципальных услугах (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения муниципальной услуги и т.п.)
- 2) Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует поставщик муниципальной услуги (Устав, Положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);
- 3) Условия размещения и режим работы поставщика муниципальной услуги (Требования к месторасположению, помещениям и т.д.)
- 4) Наличие специального технического оборудования поставщика муниципальной услуги, наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.;
- 5) Укомплектованность поставщика муниципальной услуги специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);
- 6) Состав и доступность информации о поставщике муниципальной услуги, порядок и правила предоставления муниципальных услуг;
- 7) Контроль за качеством, фактически предоставляемых муниципальных услуг и соответствием стандартам муниципальных услуг;
- 8) Перечень ответственных должностных лиц и меры ответственности, указанных лиц, в случае некачественного предоставления муниципальных услуг;
- 9) Иные факторы, влияющие на качество применения стандартов муниципальных услуг

6. Сведения о муниципальной услуге:

Организация библиотечного обслуживания населения. Комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов.

Для выполнения муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

- предоставление потребителям муниципальной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- Предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда в соответствии с правилами пользования библиотекой;
- Предоставление во временное пользование для работы в читальном зале документов или их копий, полученных по межбиблиотечному абонементу из других библиотек по предварительному заказу/заявке пользователя;
- организация и проведение тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок;
- предоставление других видов услуг, в том числе платных, перечень которых определяется Уставом и правилами пользования библиотекой.

7. Получатели муниципальной услуги

Физические и юридические лица

8. Поставщик муниципальной услуги

Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Марьяновского района Омской области

9. Порядок получения доступа к муниципальной услуге:

Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки. Порядок доступа к фондам библиотек, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотеками устанавливаются в соответствии с уставом учреждения, законодательством о библиотечном деле. Пользователь библиотеки имеет право бесплатно получать информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа. Граждане имеют право:

- стать пользователем библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет – документов, удостоверяющих личность их законных представителей;
- бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов;
- получать документы или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется правилами пользования библиотекой;
- осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ.
- пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания.

10. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемые стандартом муниципальной услуги:

10.1. Документы, регламентирующие деятельность организации:

- Устав муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Марьяновского района Омской области;
- Коллективный договор;
- Правила внутреннего распорядка;
- Правила пользования библиотекой;
- Положение об организации библиотечного обслуживания населения;
- Положение о платных услугах;
- Штатное расписание;
- Должностные инструкции;
- Технический паспорт библиотеки;
- Инструкция по охране труда и технике безопасности;
- Инструкция по пожарной безопасности;
- Инструкция по электробезопасности

10.2. Условия размещения и режим работы

- Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения;
- Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным;
- По размерам и состоянию помещение библиотеки должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенным от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и т.д.)

- Площадь помещения Библиотеки должна соответствовать нормам (СН 495 – 77), учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.
- Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, и составляет не менее 20% площади читательской зоны. Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь, как между собой, так и с подразделениями обслуживания читателей.
- При размещении сельской библиотеки в здании социокультурного комплекса должны предусматриваться специальные помещения, обеспечивающие комфортную обстановку для пользователей.
- Лестницы при входе в здание оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы)

Режим работы библиотек, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается для каждой библиотеки с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению органов местного самоуправления.

Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

10.3. Техническое оснащение организаций

Учреждение оснащено специальным оборудованием, специализированной мебелью для обслуживания пользователей и хранения документов библиотечного фонда, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям СТАНДАРТов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг;

- помещения обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.
- наличие автоматизированных рабочих мест для сотрудников и пользователей;
- оснащение помещений для обслуживания пользователей копировальной техникой;
- наличие доступа к высокоскоростным каналам подключения к информационным сетям;
- наличие необходимой офисной техники для репродуцирования документов;
- наличие лицензионного программного обеспечения

10.4. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация:

- структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств;
- библиотеки, обслуживающие детей, молодежь, слепых и слабовидящих, имеют в штате специалистов, обладающих специальными знаниями для работы с указанными категориями граждан;
- не менее 80% от общего числа работников имеет высшее и среднее профессиональное образование;
- не реже одного раза в пять лет работники проходят обучение на курсах повышения квалификации.

10.5. Информационное сопровождение деятельности:

В состав информации об услугах библиотеки в обязательном порядке должны быть включены (в соответствии с федеральным законом «О защите прав потребителей») следующие данные:

- перечень основных услуг, предоставляемых библиотекой;
- наименования национальных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью;
- возможность влияния пользователей библиотеки на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с посетителями библиотеки;

- возможность получения оценки качества услуги со стороны посетителя;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» библиотека обязана довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для сельского населения.

- Информация размещаемая у входа в учреждение (наименование учреждения; режим работы; перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг)
- Информация, размещаемая в помещениях учреждения: (правила пользования; перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных с указанием стоимости услуги)
- режим работы
- о проводимых выставках и лекциях
- о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения

11. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

Библиотека предоставляет услуги по удовлетворению информационных, научных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей граждан. Основные услуги предоставляются бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотекой». Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с «Положением об оказании платных услуг населению».

На оказание справочной и консультационной помощи и обслуживание одного пользователя Библиотеки отводится до 20 мин., детей до 25 мин. Предоставление документов во временное пользование производится в отделе выдачи книг на дом на срок от 15 до 30 дней. В читальном зале – в течение рабочего дня.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде Библиотеки, но могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи. Осуществляется по предварительному заказу.

Выставки новых поступлений проводятся регулярно, тематические выставки различного формата организуются не реже 2 раз в месяц.

12. Критерии оценки качества муниципальной услуги

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Процент удовлетворенных запросов читателей (%)	$\frac{Зуд}{З} \times 100$, где: Зуд – число удовлетворенных запросов читателей в отчетном периоде (выполнено справок); З – общее число запросов читателей в отчетном периоде	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Читаемость на одного пользователя	$K : Ч$, где K – книговыдача $Ч$ – число читателей	Определяется на основании данных учреждения
Активность использования библиотечного фонда (%)	$\frac{\mathcal{E}_e}{\mathcal{E}} \times 100$, где: \mathcal{E}_e – выдано экземпляров за отчетный год \mathcal{E} – состоит экземпляров на конец отчетного года	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК "Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11 июля 2005 года № 43
Обновление фондов на 1000 жителей	$КНП : N \times 1000$, где $КНП$ – количество новых поступлений в совокупный фонд муниципальных библиотек N – численность населения муниципального района	Определяется на основании данных учреждения
Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг библиотеки (%)	$\frac{(O_k + O_d)}{2 \times O} \times 100$, где: O_k – число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством предоставления услуг учреждения, человек; O_d – число опрошенных посетителей, удовлетворенных доступностью услуг учреждения, человек; O – общее число опрошенных посетителей, человек	Результаты анкетных опросов потребителей услуги
Процент обращений потребителей, по которым приняты меры (%)	$\frac{Ж_m}{Ж} \times 100$, где: $Ж_m$ – число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым приняты меры, единиц; $Ж$ – общее число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде, единиц	Обращения потребителей, поступившие в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в книге жалоб и предложений, сведения о принятых по ним мерах

13. Порядок обжалования нарушений требований стандарта муниципальной услуги:

Обращения и претензии пользователей Библиотеки могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных обращений в администрацию Библиотеки. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. Администрацией Библиотеки информация о принятии решения по конкретному заявлению пользователя направляется на его почтовый адрес.

Пользователь библиотеки может обжаловать в суде действия должностного лица библиотеки, ущемляющего его права в соответствии с п.6 ст.7 Федерального закона от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

14. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги:

Выявленные недостатки в предоставлении услуги анализируются по каждому работнику учреждения с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий, лишения премии (если будет установлена вина конкретного работника в некачественном предоставлении услуги)

15. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги организацией требованиям стандарта муниципальной услуги:

Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги)
- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по предоставлению услуги за отчетный период, по результатам года)

В учреждении организуются ежегодные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством предоставления услуг. По результатам анализа составляется отчет о качестве и доступности оказываемых муниципальных услуг.