

СТАНДАРТ

качества муниципальной услуги «Услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки»

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества муниципальной услуги «Услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее - Стандарт) - отдел по культуре администрации муниципального образования Венёвский район. Стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле", Федеральным законом РФ от 08.05.2010г. № 83 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», на основании Устава муниципального образования Венёвский район, постановления администрации муниципального образования Венёвский район от 07.05.2010г. № 792 «Об утверждении положений о муниципальной услуге, о реестре муниципальных услуг, требований к административным регламентам на оказание муниципальных услуг и назначении ответственных за разработку административных регламентов»

1.2. Область применения Стандарта

- регулирование взаимоотношений между получателями муниципальной услуги «Услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее - Услуга) и муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система», в том числе

его структурные подразделения (филиалы) (далее - Учреждение), предоставляющим данную Услугу. Стандарт устанавливает основные положения, определяющие качество, полноту и результативность предоставления Услуги в области библиотечного, библиографического и информационного обслуживания, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет средств бюджета муниципального образования Венёвский район.

1.3. В Стандарте используются следующие термины и определения:

- муниципальная услуга - Услуга, оказываемая в интересах общества в целом, направленная на удовлетворение потребности физических лиц и юридических лиц в библиотечном, библиографическом и информационном обслуживании, реализацию ими прав и свобод, гарантированных государством, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет средств бюджета муниципального образования Венёвский район;

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

- библиографическое обслуживание - обеспечение потребителей библиографической информацией;

- документ - информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в том числе, электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

- библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки;

- библиотечная система – объединение библиотек в структурно-целостное образование;

- библиотечный абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

- библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

- межбиблиотечный абонемент – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

- муниципальная библиотека, библиотечный филиал – библиотека, учрежденная администрацией муниципального образования Венёвский район в лице отдела по культуре администрации муниципального образования Венёвский район;

- муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (далее – МУК МЦБС) – единое библиотечное учреждение, функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого книжного фонда. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» включает Венёвскую межпоселенческую центральную библиотеку и библиотеки-филиалы;

- пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

- читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие полноту, качество и доступность Услуги в целом.

1.4. Нормативные правовые акты и иные правовые акты, регулирующие оказание Услуги

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

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

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

- Закон Тульской области от 20.12.1995 № 21-ЗТО «О библиотечном деле»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тульской области и муниципального образования Венёвский район, регулирующие качество оказания Услуги.

1.5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте

1.5.1. Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение.

1.5.2. Условия размещения и режим работы Учреждения, предоставляющего Услугу.

1.5.3. Наличие специального технического оснащения Учреждения.

1.5.4. Укомплектованность Учреждения специалистами и уровень их квалификации.

1.5.5. Наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения.

1.5.6. Наличие внутренней и внешней системы контроля за соблюдением и выполнением требований настоящего Стандарта.

1.5.7. Наличие требований к технологии оказания Услуги.

2. Требования к качеству оказания муниципальной Услуги

2.1. Качество Услуги «Услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» определяет:

2.1.1. Сведения об Услуге

Полное наименование Услуги - «Услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки».

2.1.2. Содержание Услуги:

Услуга заключается в:

- библиотечном, библиографическом и информационном обслуживании в интересах общества в целом;

- выдаче документов во временное пользование. В случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, в целях обеспечения физической сохранности особо ценных и редких документов выдаются их копии. Учреждение и его структурные подразделения (филиалы) предоставляет пользователям издания на традиционных (бумажных) и/или электронных носителях;

- обеспечении оперативного доступа к информационным ресурсам, библиотечным фондам, ресурсам Интернет, справочно-библиографическому аппарату;

- организации книжных выставок, проведение культурно-просветительских мероприятий, читательских акций, конкурсов, конференций и других мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры организации досуга и популяризации различных отраслей знания.

- выдача документов (печатных, электронных, аудиовизуальных) в читальных залах, библиотечных абонементов - отделах выдачи, предусматривающих выдачу документов для использования вне библиотеки (на определенных условиях), по внутрисистемному книгообмену, межбиблиотечному абонементу в соответствии с правилами пользования библиотекой;

- предоставление информации (справки, консультации) о составе библиотечных фондов через систему каталогов, картотек, электронных баз данных и другие формы библиотечного информирования;

- предоставление каналов связи для получения сведений из информационных сетей через специально оборудованные места публичного пользования;

- предоставление доступа к электронным документам;

2.1.3. Единица измерения Услуги:

- Количество книговыдач

2.1.4. Получатели Услуги – в интересах общества в целом.

2.1.5. Результатом оказания Услуги является содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

2.1.6. Услуга предоставляется бесплатно.

2.1.7. Услуга оказывается Учреждением.

Местонахождение и телефоны Учреждения: 301320 Тульская обл., г.Венёв, ул. Советская, д. 23, телефон 2 – 54 - 19,

Адрес электронной почты: bib-centralnaya@yandex.ru

2.2. Документами, регламентирующими деятельность Учреждения, являются:

- Устав Учреждения;
- локальные акты Учреждения, заявленные в Уставе Учреждения;
- иные документы, включенные в номенклатуру дел Учреждения и утвержденные в установленном порядке.

2.3. Условия размещения и режим работы Учреждения

2.3.1. Учреждение размещается в специально предназначенных или приспособленных зданиях или помещениях.

2.3.2 Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований безопасности, меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.3.3. Режим работы Учреждения устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка. Для городского населения - 6 дней в неделю. Для сельского населения - 5 дней в неделю. Последняя пятница каждого месяца - санитарный день, в течение которого Услуга не оказывается.

2.4. Техническое оснащение Учреждения

2.4.1. Учреждение оснащается специальной техникой, оборудованием, техническими средствами дистанционного доступа к документам,

обеспечивающим надлежащее качество, периодичность и сроки оказания Услуги. Оборудование должно обеспечивать комфорт Получателей Услуги, находиться в исправном состоянии.

2.5. Укомплектованность Учреждения кадрами и уровень их квалификации.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным нормативом. Каждый специалист должен иметь высшее или среднее профессиональное образование, отвечающее требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей сотрудников библиотек. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне путем проведения семинаров, семинаров-практикумов, инструктажей, стажировок, периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации.

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

2.6. Требования к технологии оказания Услуги

2.6.1. Услуга может быть оказана всем гражданам Российской Федерации по предъявлению паспорта гражданина Российской Федерации, или дипломатического паспорта, или паспорта моряка (удостоверение личности моряка), а также иностранным гражданам, зарегистрированным на территории Российской Федерации, лицам без гражданства по предъявлению действительных документов, удостоверяющих их личность признаваемые Российской Федерацией в этом качестве или визу.

Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - по предъявлению документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

Для получения доступа к Услуге необходимо зарегистрироваться в Учреждении по месту получения Услуги. Для прохождения регистрации необходимо предъявить один из вышеперечисленных документов. В регистрации может быть отказано лицам, ранее зарегистрированным в

Учреждении, при условии зафиксированных нарушений ими правил получения Услуги.

Услуга юридическим лицам оказывается на основании договора на безвозмездное оказание библиотечно-информационных услуг в соответствии с установленной формой.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства имеют право получать документы во временное пользование в читальных залах Учреждения.

В предоставлении Услуги может быть отказано в следующих случаях:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность;
- получатель нарушил правила пользования Учреждения.

2.6.2. Сроки оказания Услуги

Время ожидания получателя при оказании Услуги не превышает:

- при первичном обращении в Учреждение, включая регистрацию, 15 минут;
- при перерегистрации - 10 минут;
- при последующем обращении, при котором не требуется регистрация или перерегистрация - 5 минут;
- при доставке документа из структурного подразделения (филиала) Учреждения - один день;
- при электронной доставке документа или доставке документа по межбиблиотечному абонементу из библиотек, не входящих в структуру Учреждения - три дня.

2.7. Информационное сопровождение деятельности

Учреждения

Информационное обеспечение получателей Услуги должно осуществляться в соответствии с требованиями действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Информация предоставляется посредством размещения в информационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет,

путем публикации в средствах массовой информации, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и т.д.

2.8. Контроль за соблюдением и выполнением требований настоящего Стандарта:

2.8.1. Контроль за соблюдением и выполнением требований настоящего Стандарта Учреждения по оказанию Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений сотрудниками Учреждения осуществляет директор Учреждения.

2.8.3. Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет отдел по культуре администрации муниципального образования Венёвский район на предмет соответствия качества фактически оказываемой Услуги требованиям настоящего Стандарта.

Местонахождение отдела по культуре администрации муниципального образования Венёвский район: г. Венёв, ул. Л. Толстого, д.16 .

Почтовый адрес: 301320, Тульская обл., г. Венёв, ул. Л.Толстого, д. 16.

Телефон (факс) – 2 – 56 - 23.

Адрес электронной почты – **otdelk71@rambler.ru**

Плановая проверка соответствия качества фактически оказанной Услуги требованиям Стандарта проводится отделом по культуре администрации муниципального образования Венёвский район. Внеплановые проверки проводятся в случае выявления нарушений прав Получателей по их жалобам.

Результатом соответствия качества оказанной Услуги требованиям Стандарта является эффективное функционирование Учреждения.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Пользователи библиотек – читатели обязаны соблюдать Правила пользования библиотеками МУК МЦБС. Пользователи, нарушившие

Правила пользования библиотеками МУК МЦБС и причинившие ущерб библиотекам, несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотеками МУК МЦБС или компенсируют ущерб в следующем порядке:

– при утере или порче документа из фонда МУК МЦБС пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов); при невозможности замены – возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;

– при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование, пользователи обязаны возместить пени в соответствии с Правилами пользования библиотекой МУК МЦБС, могут быть переведены на залоговое обслуживание или лишены права пользования библиотеками на сроки, устанавливаемые директором. За утрату произведений печати и иных материалов из фондов МУК МЦБС, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность за них несут родители, опекуны, попечители, учебные заведения, воспитательные или лечебные учреждения, под надзором которых состоят несовершеннолетние.

2.10. Ответственность за качество оказания Услуги.

Руководитель Учреждения, оказывающего Услуги, несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности в области совершенствования качества оказываемой Услуги.

Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение требований Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

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

- осуществлять внутренний контроль за соблюдением требований Стандарта;

2. 11. Критерии оценки качества Услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора в %
1	Охват населения библиотечными услугами в год	Не менее 20 от всего населения
2	Количество документов, выданных на одного пользователя в год	Не менее 0,01 от общей выдачи
3	Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объёме библиотечного фонда	Не менее 11
4	Обновляемость библиотечного фонда (новые поступления в общем объёме хранения)	Не менее 0,5
5	Доля библиотечных кадров с профессиональным образованием от общего числа специалистов	Не менее 40
6	Организация доступа к электронным информационным ресурсам (к общему количеству пользователей)	Не менее 1
7	Востребованность (обращаемость) книжного фонда (отношение выдачи документооборота к общему объёму книжного фонда)	Не менее 90
8	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	Не менее 95

3. Порядок обжалования несоблюдения

Стандарта качества Услуги.

3.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальных услуг может любое лицо, посетившее Учреждение, оказывающее Услугу.

3.2. При нарушении требований, установленных настоящим Стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение, оказывающее муниципальную Услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

3.3. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу Учреждения, оказывающего муниципальную Услугу, может быть осуществлено не позднее 3 – х дней после установления заявителем факта нарушения Стандарта.

3.4. Должностное лицо Учреждения, оказывающего Услугу, при приёме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворения требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

3.5. Должностное лицо Учреждения, оказывающего Услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, а также по иным причинам.

3.6. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя Учреждение должно в трёхдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

3.7. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, должностное лицо Учреждения, оказывающего Услугу, приносит извинения

заявителю от лица Учреждения за имевший место факт нарушений требований Стандарта.

3.8. При выявлении нарушений требования, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенные нарушения в отдел по культуре администрации муниципального образования Венёвский район.

3.9. Подача и рассмотрение жалоб в отдел по культуре администрации муниципального образования Венёвский район осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».