

Приложение
к постановлению администрации
Чебулинского муниципального района
от 15.04.2013 № 235-п

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ ЧЕБУЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности муниципальных учреждений культуры Чебулинского муниципального района, подведомственных управлению культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области, распространяется на услуги в области культуры и искусства, предоставляемые населению Чебулинского муниципального района и устанавливают основные требования, определяющие качество этих услуг, финансируемых за счет средств бюджета Чебулинского муниципального района.

Стандарт качества услуг - система требований к услугам в интересах её получателей, включающая характеристики процессов, форм, содержания и результатов оказания данных услуг.

1. Общие положения

1.1. Разработчиком Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности муниципальных учреждений культуры Чебулинского муниципального района, подведомственных управлению культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области (далее по тексту - Стандарт), и распорядителем средств бюджета Чебулинского муниципального района для муниципальных учреждений культуры является управление культуры Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области.

1.2. В целях применения настоящего Стандарта используется следующая терминология:

- муниципальная услуга – один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности муниципальным учреждением культуры, финансируемой за счет средств бюджета Чебулинского муниципального района и направленной на удовлетворение потребностей населения Чебулинского муниципального района в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного обслуживания;

- стандарт качества предоставления муниципальной услуги - обязательства органов местного самоуправления Чебулинского муниципального района по обеспечению возможности получения населением Чебулинского муниципаль-

ного района муниципальных услуг в сфере культуры в определенных объемах и определенного качества.

1.3. Область применения Стандарта - услуги в области культуры, предоставляемые населению Чебулинского муниципального района муниципальными учреждениями культуры и финансируемые из средств бюджета Чебулинского муниципального района.

Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг в сфере культуры:

- организации библиотечного обслуживания населения;
- предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- организация культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры;
- содействие развитию местного традиционного народного художественного творчества;
- предоставление информации о времени и месте проведения массовых культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий в муниципальных учреждениях культуры Чебулинского района и анонсы данных мероприятий;
- музейная деятельность;
- предоставление дополнительного образования в сфере культуры на территории Чебулинского муниципального района;
- организация кинопоказа на территории Чебулинского муниципального района;
- оказание услуг по централизованному бухгалтерскому учету и отчетности;

1.4. Основные принципы Стандарта муниципальной услуги:

- законности;
- экономичности;
- актуальности.

Принцип законности означает, что Стандарт разрабатывается и утверждается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Чебулинского муниципального района.

Принцип экономичности означает, что Стандарт разрабатывается, исходя из необходимости удовлетворения потребности в муниципальной услуге, обеспечения доступности муниципальной услуги, при использовании необходимого количества ресурсов.

Принцип актуальности означает, что Стандарт подлежит систематическому пересмотру в сторону установления требований, соответствующих изменяющимся бюджетным возможностям, потребностям в оказании муниципальной услуги.

1.5. Основные нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в сфере культуры:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;
- 3) Трудовой кодекс Российской Федерации;
- 4) Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
- 5) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 6) Федеральный закон от 29 декабря 1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- 7) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон Российской Федерации от 25.06.2002 № 73-ФЗ (ред. от 29.12.2006) «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. 26.04.2007) «О пожарной безопасности»;
- 10) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 «Об образовании»;
- 11) Федеральный закон от 06.03.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 12) Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- 13) Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 14) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 15) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 16) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 17) Федеральный закон от 06.01.1999 № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;
- 18) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- 19) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 N 942-р) «О социальных нормах и нормативах»;
- 20) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ № 32 от 20.02.2008 г. «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- 21) Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18 сентября 2009 года № Р-6 «Об утверждении номенклатуры услуг/работ, выпол-

няемых организациями культурно-досугового типа на территории Российской Федерации»;

22) Закон Кемеровской области от 14.02.2005 N 26-ОЗ "О культуре";

23) Закон Кемеровской области от 06.10.1997 N 28-ОЗ "О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов";

24) Распоряжение Коллегии Администрации Кемеровской области от 17.05.2010 N 377-р "Об утверждении перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Кемеровской области и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде государственными учреждениями Кемеровской области и муниципальными учреждениями";

25) Устав муниципального образования "Чебулинский район" (принят Чебулинским районным Советом народных депутатов 29.09.2009г.);

26) Положение об управлении культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области, утверждённое постановлением Администрации Чебулинского муниципального района от 28.01.2013г. № 54-п;

27) Уставы муниципальных бюджетных учреждений культуры Чебулинского муниципального района.

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

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует муниципальное учреждение культуры;

- условия размещения и режим работы муниципального учреждения культуры;

- ресурсное обеспечение муниципального учреждения культуры (здание, помещения, мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование, финансовые средства и т.д.);

- укомплектованность муниципального учреждения культуры специалистами и их квалификация;

- наличие требований к технологии оказания муниципальной услуги в области культуры;

- наличие информационного сопровождения деятельности муниципального учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;

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

2. Виды услуг. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в сфере культуры.

2.1. Качество услуги по организации библиотечного обслуживания населения Чебулинского муниципального района.

2.1.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги:

Организация библиотечного обслуживания населения.

Содержание услуги:

Обеспечение совокупности процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих функциям муниципального бюджетного учреждения культуры «Чебулинская межпоселенческая центральная библиотека», информационным потребностям всех категорий пользователей, в том числе особых групп пользователей: национальных меньшинств, инвалидов, детей, юношества.

-Национальные меньшинства имеют право на получение документов на родном языке через систему государственных библиотек (междубиблиотечный абонемент).

-Слепые и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов на специальных носителях информации.

-Пользователи, 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.

-Пользователи детского и юношеского возраста имеют право на библиотечное обслуживание в Центральной районной детской библиотеке, библиотеках-филиалах МБУК «Чебулинская МЦБ»

Организация взаимопользования фондов различных библиотек для обеспечения запросов удаленных пользователей, а также пользователей-инвалидов. Наличие комплекса мероприятий по созданию оптимальных условий хранения и использования фондов.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с тарифами, утвержденными директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Чебулинская межпоселенческая центральная библиотека» по согласованию с управлением культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области, отделом экономики и предпринимательской деятельности Администрации Чебулинского муниципального района.

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

- 1) электронная доставка документов, предварительный заказ документов;
- 2) справочно-консультационное, информационное обслуживание граждан, не являющихся зарегистрированными пользователями библиотеки;
- 3) поиск информации в сети Интернет и в базах данных с помощью специалистов библиотеки;
- 4) комплексное информационно-библиотечное обслуживание: проведение дней информации, дней специалистов, выставок - презентаций на территории сторонних организации и учреждений;
- 5) проведение информационных тренингов, консультаций по информационной грамотности и информационной культуре;
- 6) составление библиографических списков, справок и каталогов по запросам читателей;
- 7) подготовка информационных продуктов по запросам пользователей на договорной основе;

8) предоставление услуг по копированию документов, в том числе музыкальных и видеозаписей, иных материалов; распечатка материалов полученных по глобальным информационным сетям;

9) набор и редактирование текста на компьютере;

10) распечатка текста на бумаге, фотобумаге;

11) сканирование, цветная печать материала;

12) доставка читателям документов на дом, по месту работы;

13) организация и проведение платных форм культурно-просветительской и информационной деятельности;

14) работа с платными базами данных библиотеки, как с консультантом, так и самостоятельно;

15) предоставление пользователю доступа к электросети библиотеки при работе со своими техническими средствами;

16) полиграфические услуги;

17) изготовление сувенирной продукции;

18) услуги по переплету, ламинированию и реставрации;

19) оказание коммуникативных услуг для пользователей: прием сообщений по электронной почте на адрес библиотеки, отправка сообщений по электронной почте на электронный адрес пользователя, прием и отправка сообщений по факсу;

20) оказание рекламных услуг: предоставление рекламных площадей, фото и видеосъемка в стенах библиотеки;

21) сопровождение основных услуг в стенах Библиотеки канцелярскими принадлежностями;

22) организация и проведение выставок-ярмарок, выставок-продаж различного типа;

23) иные услуги в соответствии с утвержденными тарифами.

Получатели услуги: физические и юридические лица.

Единица измерения: книговыдача.

2.1.2. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки, в соответствии с действующим законодательством.

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:

1) Устав библиотеки;

2) руководства, правила, инструкции, положения;

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

4) федеральные, региональные и муниципальные стандарты в области библиотечного обслуживания;

5) приказы начальника управления культуры и кино, директора библиотеки и др.

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

Устав учреждения является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус учреждения;
- 2) наименование и местоположение филиалов учреждения;
- 3) цели, предмет и виды деятельности учреждения;
- 4) права и обязанности учреждения, его ответственность;
- 5) права и обязанности учредителя;
- 6) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- 7) порядок его реорганизации и ликвидации, внесения изменений в Устав.

Устав учреждения должен быть утвержден управлением культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области, согласован с Главой Чебулинского муниципального района и комитетом по управлению муниципальным имуществом Чебулинского муниципального района, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности муниципального учреждения должны соответствовать полномочиям управления культуры администрации Чебулинского муниципального района.

Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы библиотеки.

В библиотеке используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила пользования библиотекой;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;
- 3) коллективный договор;
- 4) приказы управления культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской 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 муниципальном учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в муниципальном учреждении;
- 5) иные инструкции библиотеки.

Основными Положениями (правовыми актами) в библиотеке являются:

- 1) положение о платных услугах;
- 2) положение по аттестации библиотечных работников;
- 3) иные положения библиотеки.

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.

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

2.1.3. Условия размещения и режим работы библиотеки.

Наличие здания и помещений, приспособленных для хранения фондов, обеспечение подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами. Наличие технических средств и технологий для организации учета фондов, создания электронных каталогов с целью обеспечения неограниченных поисковых возможностей. Обеспечение свободного доступа к фондам, каталогам, информационным ресурсам (создание залов открытого доступа к информации) для всех категорий пользователей, в том числе для особых групп (национальных меньшинств, инвалидов, детей, юношества).

Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения (филиалы) должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения Чебулинского муниципального района. Для обеспечения доступности библиотечных услуг сеть библиотек должна равномерно размещаться из расчета – не менее, чем одна библиотека на 500 жителей.

Площадь, занимаемая муниципальным учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с модельными стандартами.

Режим работы библиотек определяется локальным актом муниципального учреждения, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания.

Основной режим работы библиотек с 10.00 до 18.00. Допускается работа в выходные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц. Воскресенье – рабочий день.

В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения:
 - а) читальные залы;
 - б) книгохранилища;
- 2) дополнительные помещения:
 - а) гардероб;
 - б) иные помещения.

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 температу-

ра воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д.).

Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны определяться в соответствии со следующими нормами:

- 1) площади для размещения абонемента:
 - а) с открытым доступом к фонду и кафедрам выдачи - не менее 70 кв. м (при соответствующей вместимости полок);
 - б) с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв. м на 1000 томов,
- 2) с ограниченным доступом к фонду - 7 кв. м на 1000 томов;
- 3) площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - из расчета 10 кв. м на 1000 томов;
- 4) число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2,5 кв. м на 1 место (или 1,5 кв. м на 1000 жителей);
- 5) число посадочных мест для просмотра периодики - из расчета 3 кв. м на 1 место (или 1 место на каждые 2000-3000 жителей);
- б) количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

2.1.4. Техническое оснащение библиотеки.

Библиотека и её структурные подразделения (филиалы) должны быть оснащены оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

- 1) компьютерная техника;
- 2) копировально-множительная техника;
- 3) стеллажи для хранения книг;
- 4) столы и стулья;
- 5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;
- б) иное оборудование.

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

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

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

2.1.5. Укомплектованность библиотеки кадрами и их квалификация.

Библиотека должна располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- 1) библиотекари, библиографы, методисты;
- 2) административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора, заведующие отделами и секторами, заведующие филиалами и так далее);
- 3) технические работники (гардеробщик, сторож, электрик, рабочий и т.д.).

На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимое специальное высшее или среднее - специальное образование, возможно педагогическое образование со стажем работы не менее 3-х лет в педагогических образовательных учреждениях.

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 один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек, разработанным муниципальным учреждением.

Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения Чебулинского муниципального района должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

2.1.6. Требования к технологии оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения.

В соответствии с содержанием услуги, услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включая:

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

Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеку и её структурные подразделения (филиалы) и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования и поведения в библиотеках, утверждаемые директором муниципального учреждения.

В библиотеке и её структурных подразделениях (филиалах) получатели услуг имеют право:

- 1) стать пользователями 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 библиотечных фондов 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 библиотечных фондов абонементов, бесплатно получать любой документ из библиотечных фондов читальных залов для работы в посещении читального зала;

5) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками Чебулинского муниципального района, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

7) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется утвержденными тарифами на платные услуги;

8) осуществлять иные права, предусмотренные Уставом библиотеки.

Результатом предоставления услуги служит содействие в получении полного объема необходимой информации. Формирование, хранение и предоставление пользователям библиотек наиболее полного собрания отечественных и зарубежных документов, удовлетворение универсальных информационных потребностей граждан, сохранения культурного наследия.

Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

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

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

Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских библиотеках, библиотеках - филиалах. Помещения и оборудование для детских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

Доступность необходимой литературы для всех категорий пользователей обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок. Для незрячих и слабовидящих пользователей имеется литература, издаваемая на магнитофонных кассетах и рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно - библиотечного обслуживания населения Чебулинского муниципального района, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий, соответствовать

санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство посетителей. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой.

Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. В целях сохранности библиотечного фонда установлена санкция за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

2.1.7. Информационное сопровождение деятельности библиотек:

Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядка и правилах предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должна быть доступна населению Чебулинского муниципального района. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

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.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) размещения информации о библиотеке и её структурных подразделениях (филиалах), о предоставляемых услугах, в том числе о планах культурно-массовых мероприятиях на базе библиотек, в сети Интернет на отраслевых сайтах;

2) размещения информации на информационных стендах (уголках получателей услуг).

В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, тарифы на платные услуги и другое.

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

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

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций в местной газете.

2.1.8. Контроль за деятельностью учреждений, обеспечивающих библиотечное обслуживание населения Чебулинского муниципального района:

Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется директором библиотеки, его заместителями, заведующими филиалов. 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 библиотекарей, филиалов и т.д.).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, принимаются меры по их устранению, выносятся дисциплинарные, административные либо финансовые взыскания (если установлена вина сотрудника в некачественном предоставлении услуг).

Управление культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области (начальник управления, ведущий специалист) осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в управление культуры и кино, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий по качеству услуг, а также фактам принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся управлением культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения управление культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный – проверка состояния библиотек;
- 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) экспертный – опрос лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- 4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

Контроль за выполнением муниципального задания осуществляется на основании предоставления ежеквартального отчета до 10 числа месяца, следующего за отчетным директором библиотеки об исполнении задания в управление культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района.

2.1.9. Порядок обжалования получателями требований Стандарта:

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в управление культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района.

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 директором библиотеки либо начальником управления культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района в 3-х дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

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

2.1.10. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения Чебулинского муниципального района:

Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

Директор библиотеки несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности муниципального учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

Приказом директора библиотеки в муниципальном учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуг получателям услуг в соответствии с настоящим Стандартом.

Директор библиотеки обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений (филиалов) и 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.

2.1.11. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения Чебулинского муниципального района:

Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленным 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 Чебулинского муниципального района;

Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуги;

2) оптимальность использования ресурсов библиотек;

3) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом;

4) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием.

2.1.12. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора
1	Обновляемость библиотечного фонда (доля новых поступлений в общем объеме хранения)	2 % в год
2	Книгообеспеченность на одного жителя	12 экз.
3	Объем учетных единиц библиотечного фонда, внесенных в электронный каталог	1,2 %
4	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100%
5	Доля библиотечных кадров с высшим и средним специальным образованием от общего числа библиотекарей	69 %

2.2. Качество услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, населению Чебулинского муниципального района.

2.2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги:

Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Содержание услуги:

Обеспечение доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Чебулинская межпоселенческая

центральная библиотека», в том числе к фонду редких книг. Данная услуга предоставляется всем категориям пользователей, в том числе: национальным меньшинствам, инвалидам, детям и юношеству.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с тарифами, утвержденными директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Чебулинская межпоселенческая центральная библиотека» по согласованию с управлением культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области, отделом экономики и предпринимательской деятельности Администрации Чебулинского муниципального района.

На платной основе могут быть оказаны:

- 1) электронная доставка документов, предварительный заказ документов;
 - 3) поиск информации в сети Интернет и в базах данных с помощью специалистов библиотеки;
 - 4) подготовка информационных продуктов по запросам пользователей на договорной основе;
 - 5) предоставление услуг по копированию документов, распечатка материалов полученных по глобальным информационным сетям;
 - 6) распечатка текста на бумаге, фотобумаге;
 - 7) сканирование, цветная печать материала;
 - 8) доставка читателям документов на дом, по месту работы;
 - 9) работа с платными базами данных библиотеки, как с консультантом, так и самостоятельно;
 - 10) услуги по переплету, ламинированию и реставрации;
 - 11) оказание коммуникативных услуг для пользователей: прием сообщений по электронной почте на адрес библиотеки, отправка сообщений по электронной почте на электронный адрес пользователя, прием и отправка сообщений по факсу;
 - 12) иные услуги в соответствии с утвержденными тарифами.
- Получатели услуги: физические и юридические лица.
Единица измерения: книговыдача.

2.2.2. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки, в соответствии с действующим законодательством.

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:

- 1) Устав библиотеки;
- 2) руководства, правила, инструкции, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;
- 4) федеральные, региональные и муниципальные стандарты в области библиотечного обслуживания;
- 5) приказы начальника управления культуры и кино, директора библиотеки и др.

В соответствии с действующим законодательством библиотекам Российской Федерации при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не

требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

Устав учреждения является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус учреждения;
- 2) наименование и местоположение филиалов учреждения;
- 3) цели, предмет и виды деятельности учреждения;
- 4) права и обязанности учреждения, его ответственность;
- 5) права и обязанности учредителя;
- 6) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- 7) порядок его реорганизации и ликвидации, внесения изменений в Устав.

Устав учреждения должен быть утвержден управлением культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области, согласован с Главой Чебулинского муниципального района и комитетом по управлению муниципальным имуществом Чебулинского муниципального района, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности муниципального учреждения должны соответствовать полномочиям управления культуры администрации Тяжинского муниципального района.

Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы библиотеки.

В библиотеке используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила пользования библиотекой;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;
- 3) коллективный договор;
- 4) приказы управления культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской 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 муниципальном учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в муниципальном учреждении;
- 5) иные инструкции библиотеки.

Основными Положениями (правовыми актами) в библиотеке являются:

- 1) положение о платных услугах;
- 2) положение по аттестации библиотечных работников;
- 3) иные положения библиотеки.

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.

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

2.2.3. Условия размещения и режим работы библиотеки.

Учреждение, оказывающее услугу по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения Чебулинского муниципального района. Муниципальная услуга может быть предоставлена в специализированных отделах библиотеки - Информационном центре общественного доступа (ИЦОД), Публичном центре правовой информации.

Площадь, занимаемая муниципальным учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с модельными стандартами.

Режим работы библиотеки определяется локальным актом муниципального учреждения, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания.

Основной режим работы библиотеки с 10.00 до 18.00. Допускается работа в выходные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц. Воскресенье – рабочий день.

2.2.4. Техническое оснащение библиотеки.

Библиотека и её структурные подразделения (филиалы) должны быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеке для оказания услуги, относится:

- 1) компьютерная техника;
- 2) копировально-множительная техника;
- 3) столы и стулья;
- 4) иное оборудование.

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

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

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

2.2.5. Укомплектованность библиотеки кадрами и их квалификация.

Библиотека должна располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет следующий персонал:

- 1) библиотекари, библиографы, методисты;
- 2) административно-управленческий персонал (заведующие отделами и секторами, заведующие филиалами);
- 3) технические работники (гардеробщик, сторож, электрик, рабочий и т.д.).

На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимое специальное высшее или среднее - специальное образование, возможно педагогическое образование со стажем работы не менее 3-х лет в педагогических образовательных учреждениях.

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 один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек, разработанным муниципальным учреждением.

Оказание услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

2.2.6. Требования к технологии оказания услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

В соответствии с содержанием, услуга включает в себя обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, включая:

- а) книжный фонд;

- б) фонд периодики;
- в) медиафонд (информационные ресурсы на электронных носителях).

В библиотеке и её структурных подразделениях (филиалах) получатели услуг имеют право:

- 1) стать пользователями 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 об оцифрованных изданиях, хранящихся в библиотеке, в том числе о фонде редких книг;
- 3) бесплатно получать консультационную помощь;
- 4) получать копию оцифрованного электронного документа на платной основе;
- 5) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется утвержденными тарифами на платные услуги;
- б) осуществлять иные права, предусмотренные Уставом библиотеки.

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача копий электронных документов на электронном носителе при непосредственном обращении в библиотеку, предоставление в электронном или бумажном виде информации об оцифрованных изданиях, хранящихся в библиотеках, а также выдача электронных документов с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах при обращении на сайт или электронную почту.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса на получение муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

Срок предоставления муниципальной услуги с момента формирования запроса получателем услуг составляет не более 3-х суток.

Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

2.2.7. Информационное сопровождение деятельности библиотеки:

Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядка и правил предоставления услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг должна быть доступна населению Чебулинского муниципального района. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

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

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) размещения информации о библиотеке и её структурных подразделениях (филиалах), о предоставляемой услуге, в сети Интернет на отраслевых сайтах;

2) размещения информации на информационных стендах (уголках получателей услуг).

В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о предоставлении доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотекой, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, тарифы на платные услуги и другое.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

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

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций в местной газете.

2.2.8. Контроль за деятельностью учреждений, обеспечивающих предоставлении доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, населению Чебулинского муниципального района:

Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется директором библиотеки, его заместителями, заведующими филиалов. Внутренний контроль подразделяется на:

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

2) плановый контроль.

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, принимаются меры по их устранению, выносятся дисциплинарные, административные либо финансовые взыскания (если установлена вина сотрудника в некачественном предоставлении услуг).

Управление культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области (начальник управления, ведущий специалист) осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в управление культуры и кино, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий по качеству услуги, а также фактам принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся управлением культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги управление культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской 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) экспертный – опрос лиц о состоянии качества и безопасности услуги, оценка результатов опроса;

4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуги, оценка результатов опроса.

2.2.9. Порядок обжалования получателями требований Стандарта:

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в управление культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района.

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены директором библиотеки либо начальником управления культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района в 3-х дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

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

2.2.10. Ответственность за качество оказания услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, населению Чебулинского муниципального района:

Директор библиотеки несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности муниципального учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

Приказом директора библиотеки в муниципальном учреждении должно быть назначено ответственное лицо за качественное оказание услуги получателям в соответствии с настоящим Стандартом.

Директор библиотеки обязан:

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

2.2.11. Критерии оценки качества услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, населению Чебулинского муниципального района:

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

Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуги;
- 2) оптимальность использования ресурсов библиотек;
- 3) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом;
- 4) удовлетворенность получателей услуги библиотечным обслуживанием.

2.2.12. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора
1	Выдано электронных документов за год (тыс.экз.)	0.8
2	Доля библиотечных фондов переведенных в электронную форму % в год.	0.26%

2.3. Качество услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального бюджетного учреждения культуры

«Чебулинская межпоселенческая центральная библиотека» населению Чебулинского муниципального района.

2.3.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги:

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Содержание услуги:

Обеспечение предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципального бюджетного учреждения культуры «Чебулинская межпоселенческая центральная библиотека». Данная услуга предоставляется всем категориям граждан, в том числе особым группам пользователей: национальным меньшинствам, инвалидам, детям и юношеству.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с тарифами, утвержденными директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Чебулинская межпоселенческая центральная библиотека» по согласованию с управлением культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области, отделом экономики и предпринимательской деятельности Администрации Чебулинского муниципального района.

На платной основе могут быть оказаны:

- 1) справочно-консультационное, информационное обслуживание граждан, не являющихся зарегистрированными пользователями библиотеки;
- 2) поиск информации в сети Интернет и в базах данных с помощью специалистов библиотеки;
- 3) составление библиографических списков, справок и каталогов по запросам читателей;
- 4) набор и редактирование текста на компьютере;
- 5) распечатка текста на бумаге, фотобумаге;
- 6) сканирование, цветная печать материала;
- 7) работа с платными базами данных библиотеки, как с консультантом, так и самостоятельно;
- 8) иные услуги в соответствии с утвержденными тарифами.

Получатели услуги: физические и юридические лица.

Единица измерения: справка.

2.3.2. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки, в соответствии с действующим законодательством.

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:

- 1) Устав библиотеки;
- 2) руководства, правила, инструкции, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;
- 4) федеральные, региональные и муниципальные стандарты в области библиотечного обслуживания;

5) приказы начальника управления культуры и кино, директора библиотеки и др.

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

Устав учреждения является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус учреждения;
- 2) наименование и местоположение филиалов учреждения;
- 3) цели, предмет и виды деятельности учреждения;
- 4) права и обязанности учреждения, его ответственность;
- 5) права и обязанности учредителя;
- 6) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- 7) порядок его реорганизации и ликвидации, внесения изменений в Устав.

Устав учреждения должен быть утвержден управлением культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области, согласован с Главой Чебулинского муниципального района и комитетом по управлению муниципальным имуществом Чебулинского муниципального района, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности муниципального учреждения должны соответствовать полномочиям управления культуры администрации Тяжинского муниципального района.

Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы библиотеки.

В библиотеке используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила пользования библиотекой;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;
- 3) коллективный договор;
- 4) приказы управления культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской 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 муниципальном учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в муниципальном учреждении;
- 5) иные инструкции библиотеки.

Основными Положениями (правовыми актами) в библиотеке являются:

- 1) положение о платных услугах;
- 2) положение по аттестации библиотечных работников;

3) иные положения библиотеки.

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.

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

2.3.3. Условия размещения и режим работы библиотеки.

Наличие здания и помещений, приспособленных для хранения фондов, обеспечение подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами. Наличие технических средств и технологий для организации учета фондов, создания электронных каталогов с целью обеспечения неограниченных поисковых возможностей. Обеспечение свободного доступа к фондам, каталогам, информационным ресурсам, создание залов открытого доступа к информации.

Учреждение, предоставляющее услугу по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных, его структурные подразделения (филиалы) должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения Чебулинского муниципального района. Для обеспечения доступности библиотечных услуг сеть библиотек должна равномерно размещаться из расчета – не менее, чем одна библиотека на 500 жителей.

Площадь, занимаемая муниципальным учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с модельными стандартами.

Режим работы библиотек определяется локальным актом муниципального учреждения, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания.

Основной режим работы библиотек с 10.00 до 18.00. Допускается работа в выходные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц. Воскресенье – рабочий день.

В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения:
 - а) читальные залы;
 - б) книгохранилища;
- 2) дополнительные помещения:
 - а) гардероб;

б) иные помещения.

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 т.д.).

Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны определяться в соответствии с нормами нормативами.

2.3.4. Техническое оснащение библиотеки.

Библиотека и её структурные подразделения (филиалы) должны быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуги.

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

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

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

2.1.5. Укомплектованность библиотеки кадрами и их квалификация.

Библиотека должна располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление библиотечной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных осуществляет следующий персонал:

- 1) библиотекари, библиографы, методисты;
- 2) административно-управленческий персонал (заведующие отделами и секторами, заведующие филиалами и так далее);
- 3) технические работники (гардеробщик, сторож, электрик, рабочий и т.д.).

На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимое специальное высшее или среднее - специальное образование, возможно педагогическое образование со стажем работы не менее 3-х лет в педагогических образовательных учреждениях.

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 один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек, разработанным муниципальным учреждением.

Оказание услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

2.1.6. Требования к технологии оказания услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

В соответствии с содержанием, услуга по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных включает в себя обеспечение оперативного доступа получателя услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки, включая:

- а) каталоги и картотеки (в том числе, электронные);
- б) иные базы данных (в том числе, электронные).

Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеку и её структурные подразделения (филиалы) и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования и поведения в библиотеках, утверждаемые директором муниципального учреждения.

В библиотеке и её структурных подразделениях (филиалах) получатели услуги имеют право:

- 1) стать пользователями 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 библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- 3) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- 4) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется утвержденными тарифами на платные услуги;
- 5) осуществлять иные права, предусмотренные Уставом библиотеки.

Результатом предоставления услуги является обеспечение доступа заявителей к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных, получение справочной, библиографической и фактографической информации.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения заявителя в библиотеку или на Интернет-сайт библиотеки.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

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

Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

2.1.7. Информационное сопровождение деятельности библиотек:

Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядка и правил предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должна быть доступна населению Чебулинского муниципального района. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

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.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) размещения информации о библиотеке и её структурных подразделениях (филиалах), о предоставляемых услугах, в том числе о планах культурно-массовых мероприятиях на базе библиотек, в сети Интернет на отраслевых сайтах;

2) размещения информации на информационных стендах (уголках получателей услуг).

В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, тарифы на платные услуги и другое.

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

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

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций в местной газете.

2.1.8. Контроль за деятельностью учреждений, обеспечивающих библиотечное обслуживание населения Чебулинского муниципального района:

Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется директором библиотеки, его заместителями, заведующими филиалов. 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 библиотекарей, филиалов и т.д.).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, принимаются меры по их устранению, выносятся дисциплинарные, административные либо финансовые взыскания (если установлена вина сотрудника в некачественном предоставлении услуг).

Управление культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области (начальник управления, ведущий специалист) осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в управление культуры и кино, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий по качеству услуг, а также фактам принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся управлением культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения управление культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района Кемеровской области использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный – проверка состояния библиотек;
- 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) экспертный – опрос лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- 4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

Контроль за выполнением муниципального задания осуществляется на основании предоставления ежеквартального отчета до 10 числа месяца, следующего за отчетным директором библиотеки об исполнении задания в управление культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района.

2.1.9. Порядок обжалования получателями требований Стандарта:

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так

и в управление культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района.

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 директором библиотеки либо начальником управления культуры и кино Администрации Чебулинского муниципального района в 3-х дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

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

2.1.10. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения Чебулинского муниципального района:

Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

Директор библиотеки несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности муниципального учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

Приказом директора библиотеки в муниципальном учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуг получателям услуг в соответствии с настоящим Стандартом.

Директор библиотеки обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений (филиалов) и 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.

2.1.11. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения Чебулинского муниципального района:

Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленным 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 Чебулинского муниципального района;

Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуги;

2) оптимальность использования ресурсов библиотек;

3) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом;

4) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием.

2.1.12. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора
1	Объем учетных единиц библиотечного фонда, внесенных в электронный каталог ежегодно Из них: объем электронного каталога доступного в Интернете в %	1,2 % 100%
2	Выполнено справок (тыс. единиц) в год	3.3
3	Объем учетных единиц библиотечного фонда, внесенных в электронный каталог	1,2 %
4	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100%
5	Доля библиотечных кадров с высшим и средним специальным образованием от общего числа библиотекарей	69 %