

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Шербакульская централизованная библиотечная система
имени Роберта Ивановича Рождественского»
Шербакульского муниципального района Омской области

СОГЛАСОВАНО
Председатель Комитета культуры
Администрации Шербакульского
муниципального района
Малашихана
2020 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУК «Шербакульская
ЦБС им. Р.И. Рождественского»
С.В. Кошман
Приказ № 1/6 от 09.06.2020 г.



Стандарт качества предоставления муниципальной услуги

«Организация библиотечного обслуживания населения
Шербакульского муниципального района»

1. Область применения.

1.1. Стандарт распространяется на услугу по организации библиотечного обслуживания населения Шербакульского муниципального района, предоставляемую муниципальным бюджетным учреждением культуры «Шербакульская централизованная библиотечная система имени Роберта Ивановича Рождественского»:

- включенную в реестр (перечень) муниципальных услуг Шербакульского муниципального района.

1.2. Главным распорядителем средств бюджета, в компетенцию которого входит организация досуга населения, является Комитет культуры Администрации Шербакульского муниципального района Омской области. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Шербакульского муниципального района: МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского».

1.3. Термины и определения, применяемые в данном стандарте.

- Муниципальная услуга – один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет средств бюджета Шербакульского муниципального района Омской области и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере библиотечного обслуживания и информационного обеспечения.

- Стандарт качества предоставления муниципальной услуги — обязательство органов культуры «Шербакульская централизованная библиотечная система имени Роберта Ивановича Рождественского» в составе 16 филиалов, Центральная районная и Центральная детская библиотеки).

- Библиотека — информационное, культурное, образовательное учреждение, имеющее упорядоченный фонд опубликованных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

- Документ — информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

- Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

- Учреждение — муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шербакульская централизованная библиотечная система имени Роберта Ивановича Рождественского».

2. Организации, в отношении которых применяется стандарт.

Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения Шербакульского муниципального района» (далее — муниципальная услуга), является Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шербакульская централизованная библиотечная система имени Роберта Ивановича Рождественского» (далее МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского»).

Предоставление муниципальной услуги осуществляется через филиалы МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского»:

Юридический адрес и место нахождения библиотеки:

646700, Омская область, Шербакульский район, р.п. Шербакуль, пл. Гуртьева, 3

В структуру МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» входят:

Центральная районная библиотека (с функциональными отделами): 646700, Омская область, Шербакульский район, р.п. Шербакуль, ул. Ленина, д. 114

Центральная детская библиотека: 646700, Омская область, Шербакульский район, р. п. Шербакуль, ул. Чапаева, 52 А

Филиалами Библиотеки являются библиотеки:

Александровский филиал: 646715, Омская область, Шербакульский район, с. Александровка, ул. Пролетарская, 1

Бабешский филиал: 646707, Омская область, Шербакульский район, д. Бабеш, ул. Строителей, б

Екатеринославский филиал: 646703, Омская область, Шербакульский район, с. Екатеринославка, ул. Школьная, 38

Изюмовский филиал: 646714, Омская область, Шербакульский район, с. Изюмовка, ул. Школьная, 25

Комиссаровский филиал: 646712, Омская область, Шербакульский район, д. 1-е Комиссаровское, ул. Молодежная, 1 Б

Красноярский филиал: 646702, Омская область, Шербакульский район, с. Красноярка, ул. Ленина, 37

Кутузовский филиал: 646711, Омская область, Шербакульский район, с. Кутузовка, ул. Молодежная, 45

Максимовский филиал: 646706, Омская область, Шербакульский район, с. Максимовка, ул. Ленина, 19

Новоскатовский филиал им. А.Э. Цильке: 646704, Омская область, Шербакульский район, д. Новоскатовка, ул. Центральная, 30

Солнцевский филиал: 646708, Омская область, Шербакульский район, д. Солнцево, ул. Центральная, 27

Томарский филиал: 646716, Омская область, Шербакульский район, а. Артакшил, ул. Ленина, 10

Борисовский филиал: 646710, Омская область, Шербакульский район, с. Борисовское, ул. 60 лет Совхоза, 19

Славянский филиал: 646705, Омская область. Шербакульский район, д. Славянка, ул. Северная, 41

Северный филиал: 646716, Омская область, Шербакульский район, д. Северное, ул. Советская, 9

Чадский филиал: 646702, Омская область, Шербакульский район, д. Чадск, ул. Центральная, 23

Шахатский филиал: 646703, Омская область, Шербакульский район, а. Шахат, ул. Джамбула, 3

3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги.

3.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993 г.).

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

3.3. Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями от 18.11.2006 г.).

3.4. Закон Российской Федерации от 09.07.1993г. № 5351- 1 «Об авторском праве» (с изменениями от 20.07.2004 г.).

3.5. Закон РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.1992 г. № 2300 - 1.

3.6. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 29.12.2006 г.).

3.7. Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями от 31.12.2005г.).

3.8. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 02.12.1998 г. № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда».

3.9. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на 6 Ежегодной сессии Конференции РБА 24.05.2001г., с изменениями на 22.05.2008 г.).

3.10. Социальный стандарт библиотечного обслуживания в Шербакульском муниципальном районе Омской области (Приложение №1).

3.11. Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации, утвержденные приказом Минкультуры России от 14.11.1997 г. № 682.

3.12. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 г. № 182-ст).

3.13. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации

ВППБ 13.01.1994 г. (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 г. № 736).

3.14. Указ Президента РФ от 23.05.1996 г. № 763 «Об организации подготовки минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов».

3.15. Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях».

3.16. Устав Шербакульского муниципального района.

3.17. Устав Комитета культуры Администрации Шербакульского муниципального района Омской области.

3.18. Устав МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского».

3.19. Положение об организации библиотечного обслуживания населения Шербакульского муниципального района.

3.20. Распоряжение Правительства РФ от 03.07.1996 г. № 1063-р «О социальных нормативах и нормах».

3.21. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Омской области, Шербакульского муниципального района.

4. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Шербакульского муниципального района».

- Наличие и соответствие нормам документов, на основании которых функционирует МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского».

- Ресурсное обеспечение МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» (документный (библиотечный) фонд, здания, помещения, оборудование, персонал, финансовые средства).

- Наличие информации о МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского» на специализированных стендах, в средствах массовой информации, сайте Учредителя, собственном сайте, сайтах других ведомств и структур, порядке и правилах предоставления услуг населению.

- Наличие (внутренней) собственной и внешней систем управления и контроля деятельности МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского».

4.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского»:

- Устав.

- Руководства, правила, инструкции, методики, положения, стандарты, регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования деятельности МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского».

- Штатное расписание, тарификационный список, правила внутреннего трудового распорядка, графики работы, долгосрочные проекты и программы, локальные акты, инструкции, методики работы с населением Шербакульского муниципального района, иная документация.

4.2. Ресурсное обеспечение МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского»:

4.2.1. Документный (библиотечный) фонд.

Основными характеристиками фонда МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского» являются:

- оптимальный объем, информативность (соответствие запросам пользователей);

- обновляемость фонда, поступление изданий на различных носителях информации;

- наличие особо ценных и редких изданий, наличие краеведческих изданий на традиционных и электронных носителях.

Нормативный объем фонда МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского» должен определяться в соответствии с пунктами «Социального стандарта библиотечного обслуживания в Шербакульском муниципальном районе»:

- Объем фонда в расчёте на душу населения — 8 экземпляров (Фонд районной библиотеки + 25 тыс. экз., Фонд детской библиотеки + 1500 экз.).
- Наличие в фонде краеведческих документов, документы на казахском, немецком языках, музейных экспонатов.
- Объем фонда для жителей до 15 лет — 50%.
- Объем фонда справочных и библиографических изданий — не менее 10 % к общему Фонду.
- Объем фонда звукозаписей и видеозаписей в расчете на 1 тыс. жителей — не менее 10 единиц.
- Ежегодное поступление изданий на электронных носителях в центральную районную библиотеку - не менее 198 экз. (в том числе аудиокниги для инвалидов зрения). В библиотеки-филиалы (при наличии специального оборудования для воспроизведения) из расчета 4 экз. на 1 тыс. населения.
- Обновление фондов, ежегодное поступление книжных изданий — в расчёте на 1 тыс. (при населении до 25 тыс.) жителей — 250 экз. (при наличии финансирования).
- Подписка периодических изданий - базовый комплект периодических изданий для межпоселенческой библиотеки района (из расчета 8-10 изданий на 1000 жителей). На одну публичную библиотеку, не являющуюся центральной (20 названий) (при наличии финансирования).
- Организация доступа к электронным носителям информации (наличие автоматизированных рабочих мест для читателя).

В МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» должны быть соблюдены все условия для обеспечения сохранности фонда и его эффективного использования.

4.3. Здания, помещения МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского»:

4.3.1. Требования к организации, оказывающей услугу:

Организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещений библиотеки.

4.3.2. Требования к зданию, в котором оказывается услуга и прилегающей территории. Структурные подразделения МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского» могут быть размещены в специальных, отдельно стоящих зданиях или в блок - пристройках к жилым или общественным зданиям, также в приспособленных помещениях жилого или общественного здания. В любом случае должны соблюдаться архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональным назначениям библиотек.

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

4.3.3. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга.

Количество необходимых помещений, размеры площадей обусловлены функциональным назначением библиотек и масштабами деятельности.

Размеры площадей определяются в соответствии со следующими установленными нормативами:

Площади для размещения абонемента:

- с открытым доступом к фонду и кафедрами выдачи - 100 кв.м.
 - с закрытым доступом к фонду — 55 кв.м.
 - с ограниченным доступом к фонду — 7 кв.м.
- площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду- 10 кв. м.
число посадочных мест — 2.5 кв.м. + 25 кв.м.
площади для пользователей в зоне справочной службы — 10 кв.м.

Для размещения выставок площадь одного из основных подразделений библиотеки (абонемент или ч/з) увеличиваются до 10% (необходима дополнительная площадь).

Для проведения культурно-массовых мероприятий необходимо иметь отдельное помещение (необходима дополнительная площадь).

Для детских мероприятий выделяется отдельное помещение размером — из расчёта 1,5 кв.м. на одно место (необходима дополнительная площадь).

Площади основных производственных участков:

- одно рабочее место для персонала, занятого в процессах комплектования и обработки фондов — 10 кв. м.

- одно рабочее место для персонала научно-методической службы — 9 кв. м.

- одно рабочее место для административного персонала - 5 кв. м.

- для директора, зам. директора — 20 кв. м.

- Площади библиотечных помещений МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» должны составлять не менее 1280 кв. м (из расчета 40-60 кв. м на 1000 жителей).

- Площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду — 10 кв.м. на 1000 томов.

- Число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв.м. на 1 место (или 1,5 кв.м. на 1000 жителей).

- Наличие посадочных мест для чтения в библиотеке является обязательным, их число не может быть менее 10.

- Для проведения культурно-массовых мероприятий необходимо иметь отдельное помещение.

- Для творческой деятельности детей и проведение мероприятий целесообразно выделить отдельное помещение размером из расчета 1,5 кв. м на 1 место.

- МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского», обслуживающая людей с ограниченными физическими возможностями должна быть обеспечена пандусами, специальными держателями.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но должно составлять не менее 20% площади читательской зоны.

Библиотеки МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» должны быть обеспечены тревожной кнопкой, охранной и пожарной сигнализацией, планом пожарной эвакуации, лаконичными и понятными надписями и указателями о передвижении людей внутри здания.

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

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

Помещения библиотек должны быть обеспечены мусорными ведрами или корзинами из расчета не менее одного ведра (корзины) на одно помещение.

В библиотеках должны быть обеспечены свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

В помещениях библиотек, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными,

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

4.4. Требования к режиму работы.

4.4.1. Предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

Библиотеки должны открываться для посетителей не позднее 11:00, закрываться — не ранее 18:00 в рабочие дни и не ранее 17:00, в выходные, с перерывом на обед не более 1 часа. Библиотеки должны работать без технических перерывов. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.

4.4.2. В случае изменения расписания работы библиотек, администрация МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» должна публично известить своих читателей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

4.5. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги.

4.5.1. Библиотеки не вправе ограничивать доступ жителей и гостей района любого возраста, пола, вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений к библиотечным фондам из соображений цензуры.

4.5.2. Библиотеки должны предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов по телефонному обращению, через систему печатных и (или) электронных каталогов. Предоставление информации по телефонному обращению должно быть доступно в течение всего рабочего дня библиотеки.

4.5.3. Ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения информации об услугах и ресурсах библиотеки, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 30 минут.

4.5.4. Предоставление информации пользователям библиотеки о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня библиотеки.

4.5.5. Библиотека должна бесплатно предоставить в отделе абонемента документы библиотечного фонда на срок, необходимый читателю, но не более чем на 30 дней.

4.5.6. Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки.

4.5.7. Персонал (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен повышать голос на посетителей, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

4.5.8. При регистрации нового читателя, работник библиотеки должен ознакомить его с правилами пользования услугами библиотеки (под роспись при возрасте посетителя старше 14 лет). Правила пользования услугами библиотеки должны быть размещены в свободном для посетителей доступе в помещении библиотеки.

4.5.9. Посетителям должна быть предоставлена возможность сдать выданные им экземпляры библиотечного фонда вне общей очереди на получение документов.

4.6. Требования к прочим аспектам деятельности.

4.6.1. МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского», Администрации Шербакульского муниципального района, Комитету культуры Администрации Шербакульского муниципального района запрещается использование сведений о пользователях библиотек, читательских запросах, за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и повышения качества библиотечного обслуживания.

4.6.2. Библиотеки в течение года ведут учет читательских запросов в «Журнале учета читательских запросов». Результаты опроса должны быть доступны для читателей библиотек.

4.6.3. Механизм возмещения за утерю или порчу документов библиотечного фонда должен быть отражен в Правилах пользования библиотекой.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского» от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

4.7. Оборудование и техника.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотеки должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели (стеллажи, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Для поддержания оборудования и техники в рабочем состоянии, модернизации технической базы библиотек ежегодно на эти цели должно выделяться не менее 8-10% от балансовой стоимости уже имеющегося оборудования и техники (при наличии финансирования).

МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» должна быть оснащена следующими техническими средствами (см.: «Социальный стандарт библиотечного обслуживания в Шербакульском муниципальном районе»):

- для копирования и тиражирования документов;
- для обработки и защиты документов;
- для организации процесса библиотечного обслуживания;
- транспортными средствами;
- теле-, аудио-, видеоаппаратурой, презентационной техникой;
- средствами связи;
- канцелярской и оргтехникой;
- средствами автоматизации библиотечных процессов.

Рекомендуемое нормативное обеспечение библиотек МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» компьютерной техникой должно составлять - 12 компьютеров для организации пользовательских мест (из расчета 1 ПК на 2000 жителей в пределах 20 тысяч жителей и далее 1 ПК на каждые последующие 10 тыс. жителей).

Все персональные компьютеры должны быть подключены к принтерам и не менее 30 процентов ПК - к сети Интернет.

После создания необходимого материально-технического базиса МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» может реализовывать заложенные компьютеризацией технологические возможности, наращивать информационные электронные ресурсы, в том числе через участие в корпоративных проектах, расширять спектр библиотечно — информационных услуг.

4.8. Кадровый ресурс.

Штат библиотечных работников должен составлять 27,4 шт.ед. Нормативная потребность в штатных библиотечных работниках 39 шт. ед. (определяется исходя из расчета 1 работник на 500 жителей).

Нагрузка на 1 работника, обслуживающего взрослое население должна составлять:

- по читателям - 500 человек по единой регистрационной картотеке.

Нагрузка на одного работника, обслуживающего детей, должна составлять 450 человек.

Не менее 50% штатного персонала МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» должны быть дипломированными специалистами. Персонал библиотеки напрямую влияет на качество ее работы.

При принятии решений о прохождении аттестации на присвоение квалификационной категории каждый специалист библиотеки один раз в пять лет должен обновить свои профессиональные знания.

4.9. Финансовый ресурс.

Обязательные бесплатные, гарантированные законом услуги библиотеки населению должны финансироваться учредителем в объеме, необходимом для эффективного осуществления поставленных задач.

Расходы бюджета библиотеки с учетом всех предусмотренных законодательством источников его формирования осуществляются на следующие цели:

- содержание персонала библиотеки (оплата труда с начислениями, выплата надбавок за квалификационную категорию по результатам аттестации и иных надбавок, ежегодные расходы на повышение квалификации кадров);

- комплектование, организация и сохранность фондов (приобретение новых книг, подписка на периодику, приобретение изданий видео- и звукозаписей, документов на CD-ROM, обеспечение оборудованием и средствами сохранности и безопасности фондов);
- внедрение информационных технологий, автоматизация библиотеки (приобретение, замена и обновление компьютерного и иного технического оборудования, модернизация компьютерной техники, расходы на сетевое сопровождение и программное обеспечение и др.);
- содержание здания (коммунальные услуги, текущий и капитальный ремонт, аренда, техническое обслуживание зданий и оборудования и т.д.);
- организация библиотечного пространства, оборудование помещений (приобретение мебели и оборудования, материалов, предметов дизайна и т. д.);
- осуществление организационной, научно-методической и управленческой деятельности (услуги связи, информационно-издательские и рекламные расходы, командировочные расходы, приобретение канцелярских и офисных принадлежностей и расходных материалов, др.);
- публичная деятельность: проведение массовых мероприятий, организация выставок, представительские расходы.

Сумма затрат на эти цели должна составлять годовой бюджет библиотеки, отраженный в смете доходов и расходов МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского».

При осуществлении дополнительных функций или видов деятельности (социальную, образовательную, досуговую, рекреационную и т.д.) по согласованию с Комитетом культуры Администрации Шербакульского муниципального района, МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» должна быть обеспечена соответствующими дополнительными материальными ресурсами, в том числе на основе муниципального заказа.

МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» как субъект гражданских правоотношений обладает правом собственности на создаваемую им интеллектуальную продукцию и на взимание с пользователей платы за оказываемые услуги на ее основе в соответствии с действующим законодательством.

4.10. Состояние информации о МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского», порядок и правила предоставления услуг населению.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения (СМИ, сайт библиотеки, печатная продукция, информационные стенды). Потребитель вправе потребовать необходимую и достоверную информацию о предоставляемых услугах, обеспечивающую их компетентный выбор.

В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского»;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование настоящего стандарта, требованиям которого должна соответствовать услуга;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- адекватные, легкодоступные средства для эффективного общения работников с потребителями;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителя (тетради отзывов и предложений, книга обращений);

- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями пользователей (индивидуальное и коллективное информирование, он-лайн);
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

4.11. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем управления и контроля деятельности МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского».

В МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» должна быть документально оформленная внутренняя (собственная) система контроля деятельности подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области библиотечного обслуживания государственным и областным стандартам, другим нормативным документам в области культуры. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, отчётности, работы с пользователями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет Комитет культуры Администрации Шербакульского муниципального района Омской области на предмет соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги стандартам качества.

Работа МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пользователей, непрерывное повышение качества услуг.

Директор МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» несет полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями её предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения устных и письменных опросов).

4.12. Требования к качеству услуги по организации библиотечного обслуживания населения Шербакульского муниципального района.

Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать информирование пользователей об информационных ресурсах библиотеки (составе библиотечных фондов, перечне услуг, режиме работы библиотеки), получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов (в соответствии с локальными документами по сохранности библиотечных фондов и Уставом Учреждения), получение документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

Имеющаяся в библиотеках система каталогов (в том числе электронных) должна обеспечить оперативность получения интересующей информации из различных источников.

Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста обеспечивается в Центральной детской библиотеке и в Центральной районной библиотеке.

Доля вновь приобретаемого фонда для детей и юношества должна составлять от нового поступления до 5%. Помещения и оборудование для детских и юношеских отделов должны соответствовать их возрастным особенностям.

Обеспечение сохранности библиотечных фондов должно быть достигнуто путем обеспечения нормативного режима хранения, реставрации и консервации библиотечных фондов, создания страхового фонда документов библиотек.

Доступность широкого диапазона необходимых документов обеспечивается путём постоянного пополнения библиотечных фондов (приобретением ценной научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок) в разных форматах: книги, периодика, аудио-, видео- документы, электронные документы, базы данных Интернет.

Содействие в сохранности редких изданий, имеющихся в фондах особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к книжным памятникам, возможность доступа к ним населения должны обеспечиваться своевременным их учётом в свободных каталогах, регистрации их как части культурного достояния.

Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, а также обеспечивать удобство пользователя. Оснащение читального зала копировальной техникой обязательно.

Участие библиотек в социо-культурных и образовательных проектах должно способствовать приобщению различных групп населения к общечеловеческим ценностям. Объем услуг по организации библиотечного обслуживания населения оценивается числом пользователей за год, количеством книговыдач и количеством посещений.

5. Порядок обеспечения доступа к услуге.

5.1 Общие положения.

5.1.1. Все граждане, проживающие на территории Шербакульского муниципального района, независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеют право пользоваться муниципальными библиотеками. В своей работе муниципальные библиотеки должны обеспечить права граждан на свободный и равный доступ к информации, создать благоприятные условия для самообразования, учёбы и удовлетворения культурных потребностей пользователей.

5.1.2 Читателям муниципальных библиотек предоставляется право бесплатного пользования фондами, как на абонементе, так и в читальном зале. Лица, не имеющие регистрации в Шербакульском муниципальном районе, обслуживаются только в читальном зале.

5.1.3. Читатели, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических ограничений, имеют право получать документы из фондов библиотек через внестационарные формы обслуживания (доставка на дом).

5.2. Порядок получения бесплатной услуги:

5.2.1 Предоставление бесплатных услуг пользователям осуществляется на основании Правил пользования библиотекой.

5.2.2. Для приобретения возможности получить бюджетную услугу жителям Шербакульского муниципального района необходимо лично обратиться в структурные подразделения МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» в рабочее время и воспользоваться услугами библиотек, расположенных по следующим адресам:

Юридический адрес и место нахождения Библиотеки:

646700. Омская область, Шербакульский район, р.п. Шербакуль, пл. Гуртьева, 3

В структуру МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» входят:

Центральная районная библиотека (с функциональными отделами): 646700, Омская область, Шербакульский район, р.п. Шербакуль, ул. Ленина, д. 114

Центральная детская библиотека: 646700, Омская область, Шербакульский район, р. п. Шербакуль, ул. Чапаева, 52 А

Филиалами Библиотеки являются библиотеки:

Александровский филиал: 646715, Омская область, Шербакульский район, с. Александровка, ул. Пролетарская, 1

Бабешский филиал: 646707, Омская область, Шербакульский район, д. Бабеш, ул. Строителей, б

Екатеринославский филиал: 646703, Омская область, Шербакульский район, с. Екатеринославка, ул. Школьная, 38

Изюмовский филиал: 646714, Омская область, Шербакульский район, с. Изюмовка, ул. Школьная, 25

Комиссаровский филиал: 646712, Омская область, Шербакульский район, д. 1-е Комиссаровское, ул. Молодежная, 1 Б

Красноярский филиал: 646702, Омская область, Шербакульский район, с. Красноярка, ул. Ленина, 37

Кутузовский филиал: 646711, Омская область, Шербакульский район, с. Кутузовка, ул. Молодежная, 45

Максимовский филиал: 646706, Омская область, Шербакульский район, с. Максимовка, ул. Ленина, 19

Новоскатовский филиал им. А.Э. Цильке: 646704, Омская область, Шербакульский район, д. Новоскатовка, ул. Центральная, 30

Солнцевский филиал: 646708, Омская область, Шербакульский район, д. Солнцево, ул. Центральная, 27

Томарский филиал: 646716, Омская область, Шербакульский район, а. Артакшил, ул. Ленина, 10

Борисовский филиал: 646710, Омская область, Шербакульский район, с. Борисовское, ул. 60 лет Совхоза, 19

Славянский филиал: 646705, Омская область, Шербакульский район, д. Славянка, ул. Северная, 41

Северный филиал: 646716, Омская область, Шербакульский район, д. Северное, ул. Советская, 9

Чадский филиал: 646702, Омская область, Шербакульский район, д. Чадск, ул. Центральная, 23

Шахатский филиал: 646703, Омская область, Шербакульский район, а. Шахат, ул. Джамбула, 3

Пользователь должен предъявить на абонементе или в читальном зале документы, удостоверяющие личность, сообщить сведения, необходимые для оформления читательского формуляра. (В случае перемены места жительства, изменении фамилии, пользователь обязан сообщить об этом в библиотеку).

Гражданам, не имеющим регистрации на территории Шербакульского муниципального района, может быть предоставлен допуск на разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, должен быть оформлен читательский формуляр.

В читательском формуляре для получения библиотечной услуги должны быть указаны следующие данные:

- паспортные данные пользователя;
- дата выдачи документа;
- подпись пользователя

Срок действия читательского формуляра не может быть менее двух лет.

Пользователь знакомится с правилами пользования библиотекой и подтверждает обязательство об их выполнении своей подписью на читательском формуляре.

5.2.3. Все пользователи имеют право получить бесплатно:

- информацию о наличии в фонде конкретного документа через систему каталогов и картотек (в том числе электронных);
- полную информацию о составе фонда через систему каталогов и картотек, другие формы библиотечного информирования;
- консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- получать во временное пользование в читальных залах любой документ из фондов библиотеки.

5.2.4. Пользователь имеет право взять на абонементе не более 5-ти печатных произведений печати и иных материалов сроком до 30 дней, с правом продления не более 3-х раз, если на эти издания нет спроса со стороны других пользователей;

5.2.5. Пользователь за каждый полученный экземпляр произведения печати и иного материала расписывается в своем читательском формуляре, в читальном зале - на каждом книжном или читательском формуляре. Пользователь обязан вернуть произведения печати и иные материалы точно в назначенный срок. При возврате произведения печати и иных материалов в библиотеку расписка пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

5.2.6. При выдаче книг на дом библиотекарь обязан сделать соответствующие записи в книжный формуляр (дата возврата и номер читательского формуляра).

5.2.6. Пользователь библиотеки также имеет право:

- участвовать во всех мероприятиях библиотеки;
- входить в состав различных советов при библиотеке, высказывать свои мнения и суждения о работе библиотеки и отдельных работников;
- вносить предложения по улучшению работы библиотеки, ее структуры.

При получении услуги пользователь не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей. Данное требование относится ко всем категориям граждан, желающим получить библиотечную услугу в МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского». Гражданину также может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- не предоставления документов, дающих право на получение услуги;

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

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

Пользователи библиотеки (читатели) обязаны соблюдать правила пользования библиотекой. Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотекой и причинившие библиотеке ущерб, компенсируют его в размере стоимости утерянного, невозвращенного произведения печати или другого документа, а также испорченного (вырванные листы, вырезанные иллюстрации и др.) (На основании Федерального закона «О библиотечном деле» Статья 13, пункт 4 от 23 ноября 1994 г.).

5.3. Особенности предоставления услуги для отдельных категорий граждан.

5.3.1. Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих людей должно обеспечивать возможность получения ими документов на специальных носителях информации: «говорящая книга», книги с рельефно-точечным (брайлевским) шрифтом, флэш-карты, аудиокассеты.

5.3.2. Для предоставления возможности получить бюджетную услугу жителям Шербакульского муниципального района в возрасте младше 14 лет, им необходимо лично с родителями (законными представителями) обратиться в структурное подразделение МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского».

Последующее посещение библиотеки дети могут производить без присутствия родителей или законных представителей.

Лица младше 14 лет могут воспользоваться услугами Центральной детской библиотеки, расположенной по адресу: 646700, Омская область, Шербакульский район, р. п. Шербакуль, ул. Чапаева, 52А.

5.4. Порядок оказания платных услуг.

5.4.1. Платные услуги осуществляются муниципальными библиотеками на основании Положения об организации платных услуг и в соответствии с Перечнем платных услуг библиотек (утвержденные Районным Советом Администрации Шербакульского муниципального района),

5.4.2. Платные услуги предоставляются физическим и юридическим лицам и осуществляются без снижения объема и качества бесплатного библиотечного обслуживания.

5.4.3. В указанных структурных подразделениях платные услуги имеют право оказывать все библиотечные сотрудники независимо от занимаемой должности.

5.4.4. Плата за услуги взимается в соответствии с договорными обязательствами, а также на основе тарифов, утвержденных Решением сессии районного Совета Администрации Шербакульского муниципального района.

5.4.5. Оплата за дополнительные платные услуги библиотеки осуществляется пользователем:

- наличными деньгами с выдачей сотрудником библиотеки квитанции установленного образца.

5.4.6. Вне зависимости от объема оказанной платной услуги пользователю выдается квитанция, утвержденная для некоммерческих организаций и являющаяся документом строгой отчетности.

5.4.7. В квитанции обязательно указываются наименование организации, филиала, оказавших услугу, фамилия и инициалы пользователя, наименование услуги, стоимость оказанной услуги, подписи сторон (пользователя и сотрудника филиала) и дата оказания услуги.

5.4.8. Квитанция выписывается в трех экземплярах (для пользователя услуги и сотрудника, оказавшего услугу).

5.4.9. Средства, вырученные от оказания платы за предоставленные услуги, сдаются кассиру (договорная основа), и аккумулируются на лицевом счете учреждения в установленном порядке.

6. Порядок обжалования нарушений требований стандарта.

6.1 Общие положения.

6.1.1 Пользователь библиотеки имеет право обжаловать нарушение требований Настоящего стандарта качества муниципальной услуги, за несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

6.1.2 Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского»;

- жалоба на нарушение требований стандарта директору МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского»;

- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю Комитета культуры Администрации Шербакульского муниципального района;

- запись в Книге обращений (в соответствии с порядком ведения Книги обращений);

- обращение в суд.

6.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского»;

6.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского», оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

6.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского», оказывающего муниципальную услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского».

6.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление пользователя может быть осуществлено в письменной или устной форме. МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

6.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.3.3. Руководитель МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» при приеме жалобы заявителя должен совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

6.3.4. Руководитель 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, указанным в п. 5.3., а также по иным причинам.

6.3.5. В случае аргументированного отказа ответ в письменной форме должен быть представлен заявителю в 3-х дневный срок.

6.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, руководитель приносит извинения заявителю за имевший место факт нарушений требований стандарта.

6.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя руководитель обязан предоставить ему расписку в получении жалобы.

6.3.8. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Комитет культуры Администрации Шербакульского муниципального района.

6.3.9. Подача и рассмотрение жалобы в Комитет культуры Администрации Шербакульского муниципального района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных Услуг.

7.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского».

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» устанавливаются руководителем МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» в соответствии с внутренними документами учреждений и требованиями настоящего стандарта.

7.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных учреждений по результатам установления имевшего места факта нарушения требований стандарта, в результате проверочных действий Комитета культуры Администрации Шербакульского муниципального района или судебного решения.

8. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям стандарта.

8.1. Регулярная проверка соответствия деятельности МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» требованиям настоящего стандарта проводится по решению Комитета культуры Администрации Шербакульского муниципального района.

8.2. По результатам проверки руководителю МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений стандарта качества оказываемой муниципальной услуги.

9. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Шербакульского муниципального района» независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей услуги, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги поступившие от:

- органов Государственной власти, органов местного самоуправления;
- общественных Объединений, представляющих интересы потребителей услуги;
- группы потребителей услуги (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

10. Показатели качества услуги

№	Критерий	Показатели
1	Оперативность	<p>Скорость предоставления информации о наличии документов в фондах (максимальное время с момента запроса потребителя до предоставления информации) – в среднем 20 минут на одного потребителя.</p> <p>Сроки ожидания при оказании муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none">- получение книги из абонемента до 10 мин.- получение книги из читального зала до 20 мин.- получение книги из книгохранения до 40 мин. <p>Время между датой поступления документов в библиотеку и датой их включения в традиционный справочно-библиографический аппарат и/или электронные базы данных не должно превышать 30 календарных дней.</p>
2	Полнота	<p>Соотношение отказов от общего количества запросов пользователей составляет не более 2,0 %.</p> <p>Ведение традиционного справочно-библиографического аппарата и пополнение баз данных собственной генерации (краеведческих, фактографических, библиографических и т.д.) (не менее 6% в год от общего объема библиографических записей).</p> <p>Количество записей внесенных в ЭК (не менее 5% в год от общего объема электронного каталога) (для межпоселенческих, центральных библиотек).</p> <p>Доля документовыдачи по внутрисистемному обмену, МБА и ЭДД от общей документовыдачи не менее 0,02 % в год.</p> <p>Соответствие системе государственных стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД) (ГОСТ 7.20-2000 Библиотечная статистика, ГОСТ 7.1-2003 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила и др.).</p>
3	Прозрачность и доступность информации о работе библиотеки	<p>Ведение и актуализация Интернет — сайта библиотеки (годовой процент роста обращений не менее 20%) (для межпоселенческих и центральных библиотек) и/или предоставление информации на сайты администраций МО (не менее 5 информаций) (для межпоселенческих, Центральных библиотек).</p> <p>Ежегодный отчет о деятельности библиотеки перед населением в печатной или электронной форме.</p> <p>Наличие отзывов о библиотеке и проведенных мероприятиях.</p> <p>Наличие публикаций и информационных сообщений о деятельности библиотеки в СМИ</p>