

Российская Федерация
Иркутская область
Муниципальное образование «Тайшетский район»
Тайшетское муниципальное образование «Тайшетское городское поселение»
АДМИНИСТРАЦИЯ ТАЙШЕТСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

От 06.10.2015 г.

г. Тайшет

№ 913

Об утверждении стандарта оказания муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек

В целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек, в соответствии с Федеральным Законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Тайшетского муниципального образования «Тайшетское городское поселение», администрация Тайшетского городского поселения

П О С Т А Н О В Л Я Е Т:

1. Утвердить прилагаемый стандарт оказания муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек, предоставляемый Муниципальным казенным учреждением «Библиотечное объединение» Тайшетского муниципального образования «Тайшетское городское поселение».

2. Отделу по организационной работе, контролю и делопроизводству администрации Тайшетского городского поселения (Бычкова В.Д.) опубликовать настоящее постановление в официальных средствах массовой информации.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на отдел по культуре, спорту и молодежной политике администрации Тайшетского городского поселения (Кузин А.С).

Глава Тайшетского
городского поселения

А.М.Заика

Исп.: Камышова И.В.,
тел.2-03-48

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНОГО, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕК, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ МУНИЦИПАЛЬНЫМ КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ "БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ» ТАЙШЕТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ТАЙШЕТСКОЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт качества оказания муниципальной услуги "Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек, предоставляемой Муниципальным казенным учреждением «Библиотечное объединение» Тайшетского муниципального образования «Тайшетское городское поселение» (далее - муниципальная услуга) населению муниципального образования Тайшетское городское поселение (далее - получатели услуги).

1.2. Разработчик Стандарта: Финансовый отдел администрации Тайшетского городского поселения.

1.3. Область применения Стандарта: муниципальная услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек Тайшетского городского поселения, предоставляемая Муниципальным казенным учреждением «Библиотечное объединение» Тайшетского муниципального образования «Тайшетское городское поселение» (далее - учреждение).

1.4. Основные понятия и термины, используемые по тексту настоящего Стандарта, применяются в значениях, определенных Федеральным законом от 29.12.1994г. № 78-ФЗ "О библиотечном деле" и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги определяют настоящий Стандарт и следующие нормативные правовые акты:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- 3) Федеральный закон от 21.12.1994г. № 69-ФЗ "О пожарной безопасности";
- 4) Федеральный закон от 29.12.1994г. №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»
- 5) Федеральный закон от 29.10.2010г. №436-ФЗ «О защите детей от информации, приносящей вред их здоровью и развитию»;
- 6) Федеральный закон от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- 7) Федеральный закон от 01.12.2014 г. №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- 8) Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1;
- 9) Приказ Минкультуры Российской Федерации от 18.01.2007г. № 19 "Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук";
- 10) Приказ Минкультуры Российской Федерации от 08.10.2012г. № 1077 "Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда";
- 11) ГОСТ 7.32-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Струк-

- тура и правила оформления (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 04.09.2001г. № 367-ст);
- 12) ГОСТ 7.1-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 25.11.2003г. № 332-ст);
- 13) ГОСТ 7.60-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 25.11.2003г. № 331-ст);
- 14) ГОСТ 7.20-2000. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001г. № 182-ст);
- 15) ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 07.10.1999г. № 334-ст);
- 16) ГОСТ 7.82-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 04.09.2001г. № 369-ст);
- 17) ГОСТ 7.83-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 15.01.2002г. № 14-ст);
- 18) Закон Иркутской области от 18.07.2008г. № 46-оз "О библиотечном деле в Иркутской области";
- 19) Закон Иркутской области от 10.12.2007г. № 122-оз "Об административной ответственности за правонарушения в сфере библиотечного дела в Иркутской области";
- 20) Закон Иркутской области от 04.12.2008г. №98-оз «Об обязательном экземпляре документов Иркутской области»
- 21) Устав Тайшетского муниципального образования «Тайшетское городское поселение»
- 22) иные нормативные правовые акты.
- 1.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:
- 1) наличие в открытом доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведений о получателях услуги и т.п.);
 - 2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
 - 3) условия размещения и режим работы учреждения;
 - 4) наличие специального технического оснащения учреждения, необходимого для предоставления муниципальной услуги;
 - 5) наличие требований к технологии предоставления муниципальной услуги;
 - 6) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;
 - 7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;
 - 8) укомплектованность учреждения специалистами;
 - 9) наличие документов (инструкций, правил, иных документов), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

Наименование муниципальной услуги: осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения Тайшетского городского поселения.

Содержание (предмет) муниципальной услуги:

- 1) обеспечение оперативного доступа получателей услуги к информационным ресурсам;
- 2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения Тайшетского городского поселения.

Единицы измерения муниципальной услуги: количество единиц пользователей, количество единиц посещений, количество единиц документовыдачи, количество единиц проведенных массовых мероприятий, количество единиц посещений массовых мероприятий.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

- 1) устав учреждения;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка;
- 3) эксплуатационные документы;
- 4) локальные нормативные акты учреждения;
- 5) иные документы, принимаемые учреждением по вопросам организации библиотечной деятельности и работы учреждения.

Учреждение должно соблюдать правила, положения, инструкции, методики, регламентирующие предоставление муниципальных услуг в области культуры, предусмотренные законодательством и настоящим Стандартом. В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, регламентирующих деятельность учреждения, и поддержание данных документов в актуальном состоянии, включая своевременное внесение в них изменений и дополнений.

Учреждение должно выполнять требования, установленные эксплуатационными и техническими документами на приборы, аппаратуру, иное оборудование, используемое в технологическом процессе. В состав эксплуатационных и технических документов, используемых при предоставлении муниципальной услуги, входят:

- 1) технический паспорт учреждения;
- 2) технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 3) сертификаты качества на оборудование.

Техническое освидетельствование оборудования должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка и ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

2.3. Условия размещения и режим работы учреждения.

Учреждение, его структурные подразделения должны быть расположены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателей услуги. Здания и помещения, занимаемые учреждением, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

В зданиях и помещениях, занимаемых учреждением, должны быть предусмотрены помещения для читальных залов, книгохранилищ, гардеробов, досуговых центров, помещения административно-хозяйственного назначения, служебно-бытовые помещения для персонала, санузлы.

Здания и помещения, занимаемые учреждением и используемые в технологическом процессе, должны быть оснащены необходимыми средствами телефонной и другой связи, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Режим работы учреждения устанавливается локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. Техническое оснащение учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других норма-

тивных документов и обеспечивающими возможность предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

2.5. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты учреждения проходят аттестацию и курсовую переподготовку в порядке и сроки, установленные локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предоставлении муниципальной услуги специалисты учреждения должны проявлять к получателям услуги вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

2.6. Требования к технологии предоставления муниципальной услуги.

Учреждение обеспечивает доступ получателей услуги в учреждение в соответствии с их потребностями и интересами.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются алкогольное или наркотическое опьянение получателя услуги, несоблюдение требований, установленных правилами посещения учреждения.

В учреждении получатели муниципальной услуги имеют право:

- 1) стать пользователями учреждения по предъявлении документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет – предоставив заполненное по образцу поручительство родителей;
- 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) получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов, кроме энциклопедических и редких изданий;
- 5) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками города, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории получателей услуги;
- 6) пользоваться другими видами услуг;
- 7) осуществлять иные права, предусмотренные уставом учреждения.

Предоставление муниципальной услуги обеспечивается учреждением путем постоянного комплектования библиотечных фондов. Оперативный доступ получателей услуги к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания получателей услуги, обеспечения модернизации деятельности учреждения.

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

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок до 15 дней, в залах для обслуживания пользователей - в течение рабочего дня.

Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие и полноту.

Залы для обслуживания получателей услуги должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности получателей услуги, для проведения культурно-массовых мероприятий и т.п.

Библиотечное обслуживание получателей услуги детского и юношеского возраста осуществляется библиотеками учреждения, помещения и оборудование которых должны соответствовать их возрастным особенностям.

В целях сохранности библиотечного фонда установлены санкции за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда. Получатели услуги, нарушившие правила пользования учреждением и причинившие какой-либо ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования учреждением, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Результатом предоставления муниципальной услуги является содействие в получении полного объема необходимой информации.

2.7. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, обеспечивающим ее доступность для получателей услуг, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а ее содержание должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей".

Информирование получателей услуг осуществляется посредством:

- 1) размещения информации на официальном сайте учреждения;
- 2) опубликования настоящего Стандарта в газете "Вестник" «Тайшетского городского поселения» и его размещения на официальном сайте администрации Тайшетского городского поселения;
- 3) оформления информационных стендов (уголков получателей услуг), размещенных в здании учреждения. К информационному стенду должен быть обеспечен беспрепятственный доступ получателей услуг.

Кроме того, информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

2.8. Контроль за деятельностью учреждения.

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

Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, руководители структурных подразделений. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);
- 2) плановый контроль (по определенному направлению деятельности учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий, деятельности отдельных работников учреждения).

Выявленные недостатки и нарушения в области предоставления муниципальных услуг подлежат анализу, обобщению и рассматриваются учреждением. По результатам проведения внутреннего контроля учреждение обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется Учредителем с целью определения степени ответственности качества фактически предоставляемых муниципальных услуг настоящему Стандарту Министерством культуры и архивов и органами исполнительной государственной власти, уполномоченными осуществлять контроль и надзор в сфере библиотечной деятельности.

2.9. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение учреждением требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

2.10. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

- 1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;
- 2) результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений получателей услуг и опросов общественного мнения.

Муниципальная услуга должна отвечать следующим требованиям:

- 1) доступность, безопасность и эффективность предоставления муниципальной услуги;
- 2) соблюдение требований технологии предоставления муниципальной услуги;
- 3) оптимальность использования ресурсов учреждения;
- 4) удовлетворенность получателей услуги качеством предоставления муниципальной услуги.

2.11. Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги.

Индикаторы (характеристики) качества муниципальной услуги приведены в таблице.

Таблица

Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги

№ п/п	Наименование индикатора качества муниципальной услуги	Формула расчета	Источник информации о значении показателя (исходные данные для расчета)	Нормативное значение, балл
1.	В Уставе учреждения, в его локальных нормативных актах установлен порядок контроля за качеством оказания услуг, а обязанности по проведению контрольных действий закреплены за конкретным лицом (лицами)	Выполнение показателя равно 5 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Устав учреждения, локальные нормативные акты, приказ руководителя учреждения о назначении ответственных лиц	5
2.	В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте. Количество зарегистрированных обоснованных жалоб менее 10 в год	Выполнение показателя равно 5 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Книга (журнал) регистрации жалоб, количество зарегистрированных обоснованных жалоб	5
3.	Обновляемость библиотечного фонда не менее 0,5% в год (для новых поступлений в общем объеме хранения)	Выполнение показателя равно 10 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Количество новых поступлений в общем объеме хранения	10
4.	Доля редких, ценных, справочных экземпляров библиотечного фонда не	Выполнение показателя равно 5 баллам, невыпол-	Количество редких, ценных, справочных экземпляров библио-	5

	менее 10% в общем объеме библиотечного фонда	нение показателя равно 0 баллов	течного фонда общем объеме библиотечного фонда	
5.	Доля экземпляров библиотечного фонда для детей не менее 3% в общем объеме библиотечного фонда	Выполнение показателя равно 10 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Количество экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда	10
6.	Обращаемость библиотечного фонда - не менее 1,5	Выполнение показателя равно 15 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Обращаемость библиотечного фонда	15
7.	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием 100%	Выполнение показателя равно 10 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Наличие вакансий	10
8.	Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием не менее 30% от общего числа библиотекарей	Выполнение показателя равно 10 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Количество библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием	10
9.	Посещаемость проводимых культурно-массовых мероприятий не менее 5 тысяч человек в год	Выполнение показателя равно 15 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Количество посетителей	15
10.	Развитие информационных технологий для обеспечения доступа жителей к информации: наличие ПК, выхода в Интернет, электронной почты	Выполнение показателя равно 5 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Наличие ПК, выхода в Интернет, электронной почты, сайта	5
11.	Наличие сайта учреждения, рекламно-информационная и маркетинговая деятельность.	Выполнение показателя равно 15 баллам, невыполнение показателя равно 0 баллов	Наличие соответствующей деятельности, результаты деятельности	15

Заместитель начальника отдела по организационной работе,
контролю и делопроизводству администрации
Тайшетского городского поселения

М.М.Шилова