

Приложение № 2
к Приказу начальника отдела культуры
Администрации Рыбновского
муниципального района
Рязанской области
от 19.12.2011г. № 52

**Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного
обслуживания пользователей в Рыбновском районе Рязанской области**

1. Общие положения

Настоящий стандарт разработан на основании распоряжения Правительства Рязанской области от 11.05.2011 № 199-р «Об утверждении плана мероприятий по повышению качества управления региональными финансами», призван способствовать повышению качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, а также повышению эффективности деятельности самих учреждений.

Цель предоставления муниципальной услуги – обеспечение свободного доступа к информации, тиражированным документам для максимального удовлетворения информационных, социальных, культурных, образовательных и научных потребностей граждан.

2. Область применения стандарта

Стандарт качества муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальной услуги, финансируемой за счет средств бюджета Рыбновского района, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги в области библиотечного библиографического и информационного обслуживания.

3. Потребители муниципальных услуг

Потребителями муниципальной услуги являются:

- юридические лица;
- физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, в соответствии с возрастным статусом библиотек, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие;
- общественные организации.

4. Характеристика услуг

Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие действия и мероприятия:

- выдача документов во временное пользование. В случаях, предусмотренных законодательством, в целях обеспечения физической сохранности особо ценных и редких документов выдаются их копии. Библиотека предоставляет пользователям издания на традиционных (бумажных) и/или электронных носителях;

- организация индивидуального и коллективного доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам. Предоставление информации о содержании библиотечных фондов, информирование о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, консультативная помощь в поиске и выборе источников информации. Предоставление каналов связи для получения сведений из информационных сетей через специально оборудованные места публичного доступа;

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

Услуга предоставляется бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотекой». Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с «Положением об оказании платных услуг населению», утверждаемым администрацией библиотеки; перечень платных услуг согласуется с Учредителем.

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

5. Правовые основы предоставления муниципальной услуги

5.1. Законодательство Российской Федерации и Рязанской области:

Конституция Российской Федерации,
Бюджетный кодекс Российской Федерации,
Гражданский кодекс Российской Федерации,
Налоговый кодекс Российской Федерации,
Трудовой Кодекс Российской Федерации,
Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях,
Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,
Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»,
Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Федеральный закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»,
Федеральный закон от 7.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»,
Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,
Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»,
Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»,
Федеральный закон от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации»,
Закон Рязанской области от 03.08.1999 N 41-ОЗ «О библиотечном деле»,
Закон Рязанской области от 31.12.2004 № 171-ОЗ «Об оплате труда работников государственных бюджетных учреждений Рязанской области и государственных казенных учреждений Рязанской области».

5.2. Нормативно-правовые акты Российской Федерации:

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 05.03.2010 № 296-р «Об утверждении плана мероприятий по совершенствованию правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 02.09.2010 № 671 «О порядке формирования государственного задания в отношении ФГУ и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;
- приказ Министерства финансов Российской Федерации и Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.10.2010 № 136н/526 (Методические рекомендации по формированию государственных заданий ФГУ и контроля за их исполнением);
- приказ Министерства финансов Российской Федерации и Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.10.2010 № 137н/527 (Методические рекомендации по расчету нормативных затрат на оказание ФГУ государственных услуг и нормативных затрат на содержание имущества ФГУ);
- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;
- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;
- постановление Госстроя России от 23.06.2003 № 108 «Строительные нормы и правила Российской Федерации СНиП 31-05-2003 «Общественные здания административного назначения»;
- Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.07.2003 N 313);
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);
- постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03 декабря 1997 года №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

5.3. Нормативно-правовые акты Рязанской области:

- постановление Правительства Рязанской области от 26.07. 2006 № 193 «Об утверждении Положения об оплате труда работников государственных учреждений Рязанской области в сфере культуры»;
- распоряжение Правительства Рязанской области от 11.05. 2011 № 199 –р «О повышении качества управления региональными финансами»;
- постановление Правительства Рязанской области от 13.10. 2010 № 246 «О формировании государственного задания в отношении государственных учреждений Рязанской области и финансовом обеспечении выполнения государственного задания»;
- постановление комитета по культуре и туризму Рязанской области от 28.01.2011 года № 3 «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых

(выполняемых) находящимися в ведении комитета по культуре и туризму Рязанской области государственными учреждениями в качестве основных видов деятельности».

5.4. Иные документы

- Декларация о правах инвалидов (принята 09.12.1975 Резолюцией 3447 (XXX) на 2433 пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН);
- Декларация прав ребенка (принята 20.11.1959 Резолюцией 1386 (XIV) на 841 пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН);
- ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»;
- ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг»;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»;
- ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования»;
- нормы планировочных элементов жилых и общественных зданий. Выпуск НП 5.4.1.-74. «Библиотеки»;
- [СНиП 2.08.02-89*](#) «Общественные здания и сооружения»;
- СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование»;
- СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;
- СНиП 21-01-97 «Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений»;
- кодекс этики российского библиотекаря, принят на конференции Российской библиотечной ассоциации (XVI ежегодная сессия) 26 мая 2011 года;
- Модельный стандарт деятельности специальной библиотеки для слепых субъекта Российской Федерации.

5.5 Локальная правовая база библиотеки

- Устав,
- Свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации,
- Коллективный договор,
- Правила внутреннего распорядка,
- Правила пользования библиотекой,
- Положение о платных услугах,
- Штатное расписание,
- Положения о структурных подразделениях библиотеки,
- Должностные инструкции,
- Положение об аттестации сотрудников,
- Положение о материальном стимулировании,
- Порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки,
- Положение об обработке и защите персональных данных читателей,
- Технический паспорт библиотеки,
- Инструкция по охране труда и технике безопасности,
- Инструкция по пожарной безопасности,
- Инструкция по электробезопасности.

6. Общие требования к услуге

6.1. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги.

Параметр	Значение, иная характеристика
Требования к месту расположения зданий и сооружений, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги	<p>Пространственная доступность муниципальной библиотеки для всего населения обеспечивается ее удобным местоположением вблизи транспортных сообщений.</p> <p>Библиотека, обслуживающая инвалидов по зрению, должна иметь специальные ориентиры и располагаться в местах компактного проживания и работы слепых и слабовидящих пользователей.</p> <p>Земельные участки, на которых располагаются здания библиотек, должны быть удалены от промышленных предприятий на расстояния, предусмотренные санитарными нормами.</p>
Требования к помещениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги	<p>По размерам и состоянию помещение библиотеки должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).</p> <p>Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений библиотеки и обслуживания потребителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.</p> <p>Количество служебных помещений, организация рабочих мест, соблюдение требований пожарной безопасности библиотеки должно соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.</p>
Требования к материально-техническому обеспечению библиотеки	<p>Технические средства библиотеки должны включать компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, видеотехнику, средства связи, средства пожарной сигнализации. Для оказания качественной услуги требуется периодическое обновление компьютерной техники, программного обеспечения, сетевых технологий.</p> <p>Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.</p> <p>Количество оборудования рассчитывается исходя из количества пользователей и сотрудников. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеке должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеке, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы</p>

6.2. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

Санитарная безопасность	Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений библиотеки и обслуживания потребителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам. Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги.
Пожарная безопасность	Библиотека оснащается автоматической пожарной сигнализацией, первичными средствами пожаротушения. Обязательно наличие постоянно готовых к эксплуатации эвакуационных выходов из помещений библиотеки; В библиотеке на видном месте размещаются план эвакуации, номер телефона пожарной части. Систематически проводятся инструктажи и учения.

6.3. Требования, обеспечивающие доступность потребителя к муниципальной услуге

Требования к информации о предоставлении услуги	Полнота, достоверность, доступность, наглядность
Требования к режиму работы	Режим работы библиотеки, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается для каждой библиотеки с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению Учредителя. Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников библиотеки устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время. Один раз в месяц в библиотеке проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются. О проведении санитарного дня пользователи информируются в рамках информации о графике работы библиотеки
Порядок получения услуги	Для записи в библиотеку граждане предъявляют документы, удостоверяющие личность, сообщают сведения, необходимые для оформления читательского билета (формуляра). При перемене места жительства, изменении фамилии пользователь обязан сообщить об этом в библиотеку При записи в библиотеку пользователь должен ознакомиться с правилами пользования библиотекой, подтвердить обязательство об их выполнении и дать письменное согласие на использование своих персональных данных. Все пользователи имеют право получить бесплатно:

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

Пользователь имеет право взять на абонементе документы на срок, определяемый Правилами пользования библиотекой.

Пользователь обязан расписаться за каждый полученный экземпляр произведения печати и иного материала в своем читательском формуляре; в читальном зале – на каждом книжном формуляре.

Пользователь обязан вернуть документ точно в назначенный срок.

При возврате произведения печати и иных материалов в библиотеку расписка пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

Срок пользования документом может быть продлен при личном обращении, по телефону и через Интернет.

Пользователь библиотеки имеет также право:

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

6.4. Требования к кадровому составу библиотеки, оказывающей муниципальную услугу

Образовательный уровень и переподготовка кадров	<p>Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности конкретной библиотеки (числа читателей, диапазона услуг, количества структурных подразделений, интенсивности посещений и др.), на основе конкретных расчетов с учетом бюджета рабочего времени и использованием межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках.</p> <p>Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.</p> <p>Руководители и специалисты библиотеки должны один раз в 5 лет повышать свою квалификацию.</p>
Требования к профессиональной этике	<p>Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники библиотеки должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе Кодексом этики российского библиотекаря, принятым конференцией Российской библиотечной ассоциации.</p>

6.5. Требования к информационному обеспечению предоставления муниципальной услуги

Состав информации о предоставляемой услуге	<p>Характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;</p> <p>Возможность влияния получателей услуги на качество услуги.</p> <p>Правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.</p> <p>Гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.</p>
Требования к информированию потребителей	<p>Библиотека доводит до сведения получателей услуги свое наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на русском языке на фасадной вывеске здания.</p> <p>Информирует население о координатах, режиме работы библиотеки, ее услугах, существенных изменениях в своей деятельности на сайте библиотеки и/или стендах (вывесках) в её помещениях.</p> <p>Формирует электронный каталог, отражающий фонд библиотеки, обучает читателей пользованию справочно-поисковым аппаратом.</p> <p>В библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотекой, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан,</p> <p>Оповещение потребителей о плановых культурно-просветительских мероприятиях (книжных выставках, литературно-музыкальных вечерах, читательских акциях, конкурсах, конференциях т.д.) осуществляется на информационных стендах библиотеки, публикацией в средствах массовой информации, разработкой рекламно-информационных материалов.</p> <p>Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с посетителями, должны иметь нагрудные таблички с указанием фамилии, имени, отчества и должности.</p> <p>Библиотека готовит ежегодный отчет о своей деятельности</p>
Обновление информации	<p>Информация о деятельности библиотеки, о порядке и правилах предоставления государственной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости.</p>

6.6. Особые требования к организации работы библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу

Требования к обслуживанию пользователей	<p>Предоставление документов во временное пользование производится в отделе выдачи книг на дом на срок до 30 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.</p> <p>Библиотека, обслуживающая детей, молодежь, инвалидов, должна иметь в штате специалистов, обладающих специальными знаниями для работы с указанными категориями граждан.</p>
---	---

Требования к сохранности фонда	Документы, полученные в качестве обязательного экземпляра, должны оставаться в фонде библиотеки, и на них изготавливается страховая и читательская копии. В целях сохранности библиотечного фонда библиотека - проводит проверку библиотечных фондов – 1 раз в 5 лет, а также при смене материально ответственного лица, при выявлении фактов хищения, злоупотребления или порчи документов и др.; - устанавливает санкции за утерю или порчу экземпляров фонда.
--------------------------------	--

6.7. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги

Контроль качества предоставления услуги	Библиотека должна иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемой услуги данному стандарту, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления муниципальной услуги утверждаются приказом руководителя библиотеки. Внешний контроль качества предоставления муниципальной услуги осуществляет Учредитель, путем анализа и сравнения фактического предоставления библиотекой муниципальной услуги и ее соответствия данному стандарту качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги.
Книга отзывов и предложений	В библиотеке на видном месте должна размещаться книга отзывов и предложений, которая предоставляется пользователям библиотеки по их требованию. Отзывы и предложения пользователей библиотеки еженедельно рассматриваются с принятием, при необходимости, соответствующих мер и информированием заявителей (при наличии контактной информации о них).
Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них.
Опросы потребителей муниципальной услуги	В библиотеке проводятся опросы и анкетирование пользователей услуг о степени удовлетворённости качеством и доступностью предоставляемых услуг, постоянно анализируется качество предоставляемой услуги; пользователи информируются о результатах работы с неудовлетворенными запросами.

7. Основные показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги

Наименование услуги	Наименование показателя	Единица измерения	Формула	Основное значение	Комментарий	База для расчета
Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационно-го обслуживания пользователей библиотеки	1. Динамика количества посещений по сравнению с предыдущим годом.	тыс.чел.				Сведения об общедоступной публичной библиотеке форма № 6-НК
	2. Динамика количества зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом	тыс.чел.				Сведения об общедоступной публичной библиотеке форма № 6-НК
	3. Доля удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов	%	Число удовлетворенных запросов / Общее число запросов x 100	Не менее 97 %		форма № 6-НК

8. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества муниципальной услуги 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 муниципальной власти,
- 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.