

АДМИНИСТРАЦИЯ УПОРНЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ПАВЛОВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20.08.2010 г

№ 29

х.Упорный

Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Упорненского сельского поселения Павловского района

В целях создания системы повышения качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Упорненского сельского поселения Павловского района **п о с т а н о в л я ю**:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги в области культурно - досугового дела муниципального образования «Упорненское сельское поселение» (приложение 1).

2. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги в области библиотечного дела муниципального образования «Упорненское сельское поселение» (приложение 2).

3. Директорам муниципальных учреждений Упорненского сельского поселения Павловского района (Ляшенко, Тенецкая) обеспечить соблюдение требований к стандартам качества предоставления муниципальных услуг.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу со дня его подписания и распространяется свое действие на отношения, возникшие с 1 января 2010 года.

Глава Упорненского сельского поселения
Павловского района



Б.В.Тыщенко

Приложение 2
к постановлению
администрации
Упорненского сельского
поселения Павловского
района
от до. 08.2010. № 29

**Стандарт
качества предоставления муниципальной услуги в области
библиотечного дела муниципального образования «Упорненское сельское
поселение»**

I. Полное наименование муниципальной услуги

«Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование библиотечных фондов библиотек поселения» (далее муниципальная услуга).

Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным учреждением «Библиотека муниципального образования Упорненское сельское поселение» Павловского района (далее Библиотека).

II. Термины и определения

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.

III. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями, внесенными федеральными законами от 23 июня 1999 г. № 115-ФЗ, от 22 августа 2004 г. № 122-ФЗ, от 31 декабря 2005 г. № 199-ФЗ, от 3 ноября 2006 г. № 175-ФЗ, от 29 декабря 2006г. № 258-ФЗ, от 27 декабря 2000 г. № 150-ФЗ, от 30 декабря 2001 г. № 194-ФЗ, от 24 декабря 2002 г. № 176-ФЗ, от 23 декабря

2003 г. № 186-ФЗ);

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон Российской Федерации от 22 августа 1996 года № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском образовании»;

Указ Президента Российской Федерации от 23 мая 1996 г. № 769 «Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов Российской Федерации и местных бюджетов»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 г. № 1063-р (социальные нормативы и нормы);

Закон Краснодарского края от 3 ноября 2000 г. «О культуре» (в ред. Законов Краснодарского края от 28.12.2004 № 818-КЗ, от 15.07.2005 № 893-КЗ, от 27.03.2007 № 1221-КЗ, от 06.02.2008 № 1381-КЗ, от 05.06.2008 № 1482-КЗ);

Закон Краснодарского края от 23 апреля 1996 г. № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае» (в ред. Законов Краснодарского края от 28.12.2004 № 818-КЗ, от 15.07.2005 № 893-КЗ, от 14.12.2006 № 1146-КЗ)

Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках, утвержденные постановлением Минтруда РФ от 3 февраля 1997 года № 6.

IV. Требования к качеству муниципальной услуги

4.1. Наименование и описание услуг Библиотеки

4.1.1. Библиотечные услуги.

Выдача документов во временное пользование. В случаях, предусмотренных законодательством, в целях обеспечения физической сохранности особо ценных и редких документов выдаются их копии.

4.1.2. Информационные услуги.

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.

4.1.3. Культурно - просветительские услуги.

Организация книжных выставок, проведение читательских акций, конкурсов и других мероприятий.

4.1.4. Образовательные, консультационно-методические услуги.

Библиотека предоставляет услуги по удовлетворению информационных, научных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей граждан. Основные услуги предоставляются бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотекой». Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с «Положением об оказании

платных услуг населению», утверждаемым администрацией Библиотеки.

Библиотека предоставляет пользователям издания на традиционных (бумажных) и электронных носителях. Фонд документов обязан отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии. Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение ими документов на специальных носителях.

На оказание справочной и консультационной помощи и обслуживание одного пользователя Библиотеки отводится до 20 минут, детей – до 25 минут, слепых и слабовидящих пользователей – до 30 минут.

Предоставление документов во временное пользование производится в отделе выдачи книг на дом на срок от 15 до 30 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

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

4.2. Получатели услуг Библиотеки

Население муниципального образования «Упорненское сельское поселение»: физические лица, в том числе несовершеннолетние до 16 лет, а также лица, не имеющие возможности посещать Библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие; юридические лица.

4.3. Порядок информирования населения об услугах и составе информационных ресурсов Библиотеки

Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о комплексных библиотечных ресурсах, по возможности формированием сводных электронных информационных ресурсов, интеграцией их в единое мировое информационное пространство.

Для информирования населения о предоставляемых услугах Библиотека проводит следующие мероприятия:

-в информационном уголке размещает сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах, требования к получателю муниципальной услуги, правила пользования учреждением, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной муниципальной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных муниципальных услуг, настоящий Стандарт.

-формирует банк данных библиографических записей документов (каталоги);

-обучает читателей пользованию справочно-поисковым аппаратом Библиотеки, поиску информации в электронной среде;

-информирует население о режиме работы Библиотеки, ее услугах, существенных изменениях в своей деятельности.

Библиотека проводит мониторинг предпочтений пользователей,

анализирует качество предоставляемых услуг, соответствие библиотечных фондов потребностям пользователей, информирует их о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

Библиотека готовит ежегодный отчет о своей деятельности и доводит его до жителей поселения, издает информационную и рекламную продукцию о проводимых мероприятиях, содержании библиотечных фондов и другое.

4.4. Требования к Библиотеке

4.4.1. Документы, регламентирующие предоставление муниципальной услуги

Библиотека должна иметь в наличии следующие документы, регламентирующие ее деятельность:

устав Учреждения;

свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

правила внутреннего распорядка;

правила пользования Библиотекой;

положение о платных услугах;

штатное расписание;

должностные инструкции;

инструкция по охране труда и технике безопасности.

4.4.2. Сохранность документов

Библиотека обязана обеспечивать целостность и нормальное физическое состояние документов, хранящихся в фонде, создавать условия для хранения в соответствии с установленными нормативами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной безопасности.

4.4.3. Режим работы

Библиотека должна быть открыта для населения не менее 6 дней в неделю. Предоставление услуг физическим и юридическим лицам осуществляется в течение 36 часов в неделю. Время работы Библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Один раз в месяц в Библиотеке проводится санитарный день, в течение которого читатели не обслуживаются. О проведении санитарного дня читатели информируются заранее.

4.4.4. Техническое оснащение

Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

К основному оборудованию относятся: компьютерная техника, средства копирования документов, средства связи, стеллажи для хранения книг, столы и

стулья, шкафы для книжных выставок, каталожные шкафы и иное оборудование.

4.4.5. Условия представления муниципальной услуги

Библиотека должна находиться в специальном здании и помещении, территориально доступном для населения. По размерам и состоянию помещение Библиотеки должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенным от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания библиотечных помещений и обслуживания пользователей предусматривают температурный режим не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха - 55 процентов.

Площадь помещения Библиотеки должна соответствовать нормам (СН 495-77), учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования. При этом рекомендуются помещения прямоугольной формы, имеющие две зоны: читательскую (зона обслуживания) и служебно-производственную (функционально-техническая).

Помещение и оборудование Библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

4.4.6. Кадровое обеспечение

Структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств.

Не менее 60% персонала Библиотеки должны быть с высшим образованием.

Каждый работник Библиотеки должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию по установленной программе. Сумма средств, предназначенная для повышения квалификации персонала Библиотеки, должна быть не менее 0,5 % от ежегодного фонда оплаты труда.

В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется кодексом профессиональной этики.

4.4.7 Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Библиотеки

Внутренний контроль за деятельностью осуществляется руководителем Библиотеки.

Внешний контроль за деятельностью Библиотеки осуществляется Руководителем управления культуры района (специалистом управления культуры) в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан в управление культуры Павловского района;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество

муниципальной услуги;

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом администрации района ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество муниципальной услуги.

Для оценки качества и безопасности муниципальной услуги используют следующие основные методы контроля:

-визуальный – проверка состояния учреждения;

-аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление муниципальной услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего муниципальную услугу и другие;

-социологический – опрос или интервьюирование получателей муниципальной услуги, оценка результатов опроса.

4.5 Порядок рассмотрения претензий потребителя

Обращения и претензии пользователей Библиотеки могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных обращений в администрацию Библиотеки. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. Администрацией Библиотеки информация о принятии решения по конкретному заявлению пользователя направляется на его почтовый адрес.

Пользователь библиотеки может обжаловать в суд действия должностного лица библиотеки, ущемляющего его права в соответствии с п.б ст.7 Федерального закона от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

4.6. Показатели качества услуги Библиотеки

Полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленным настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления; результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия оказанной муниципальной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют: своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления муниципальной услуги; создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан поселения; оптимальность использования ресурсов учреждения; удовлетворенность получателей муниципальной услуги; отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания муниципальной услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Критерии оценки качества библиотечных услуг

Показатели

1. Соответствие

Поступление новых документов в фонд биб-

**библиотечных ресурсов
читательским потребностям
и интересам**

лиотеки в год. Скорость предоставления информации о наличии документов в фондах (максимальное время с момента запроса потребителя до предоставления информации).

Наличие документов на различных носителях информации.

Наличие собственных баз данных, образовательных программ, полнотекстовых баз данных, периодических изданий и т.д.

Фонд документов обязан отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии. Количество автоматизированных рабочих мест в библиотеке.

**2. Повышение читательской
активности и как следствие
повышение культурно-
образовательного уровня
граждан**

Динамика посещаемости библиотеки на одного пользователя в год.

Количество документов выданных в год.

Поступление новых документов в фонд Библиотеки в год.

Местоположение библиотеки, режим работы, наличие услуг межбиблиотечного абонемента, доступ к электронным базам данных в помещении библиотеки и через Интернет.

Современная материально-техническая база, наличие новых информационных технологий, обеспечение доступа пользователя к информационным технологиям, компетентность специалистов. Возможность доступа к фондам удаленного пользователя.

**3. Комфортность
Прогрессивность**

Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о комплексных библиотечных ресурсах, формированием библиографических информационных ресурсов. Наличие доступа к Интернет - ресурсам, спектр основных библиотечных услуг и дополнительных платных услуг.

**4. Сервисность
предоставляемых услуг**

Наличие информационного уголка получателя муниципальной услуги. Ежегодный отчет о деятельности библиотеки перед населением в печатной, электронной или устной форме.

**5. Прозрачность и
доступность информации о
работе библиотеки**

Количество публикаций в СМИ в год.

**6. Качество управления
персоналом**

Укомплектованность специалистами с высшим специальным образованием. Наличие молодых

7. Претензионные

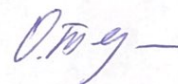
специалистов. Возможность повышения квалификации. Современная концепция управления, основанная на регулярной аттестации библиотечных кадров.

Наличие благодарностей, положительных отзывов или жалоб пользователей

8. Выполнение в полном объеме социального государственного задания.

Количественные и качественные показатели деятельности библиотеки.

Директор МУ «Библиотека
МО Упорненское сельское поселение»



О.Н.Тенецкая