



УТВЕРЖДЕН  
Приказом директора МБУ  
«Библиотека МО Незамаевское СП»  
Незамаевское сельское поселение  
Павловского района  
Т.А. Серая  
от \_\_\_\_\_ 2011 № 6

**Стандарт**  
**качества предоставления муниципальных услуг в области**  
**библиотечного дела муниципального учреждения «Библиотека**  
**муниципального образования Незамаевское сельское поселение»**  
**Павловского района**

**I. Полное наименование**

Муниципальными услуги по организации библиотечного обслуживания населения государственными библиотеками муниципального образования Павловский район (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 услуг**

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»;

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

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)

Закон Краснодарского края от 31 мая 2005 года №867-КЗ "Об обязательном экземпляре документов".

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

#### **IV. Требования к качеству бюджетных услуг**

##### **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. Предоставление каналов связи для получения сведений из информационных сетей через специально оборудованные места публичного доступа.

###### **4.1.3. Культурно - просветительские услуги.**

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

###### **4.1.4. Образовательные, консультационно-методические услуги.**

Проведение учебных семинаров, практикумов, стажировок, организация консультаций с целью повышения профессиональной квалификации библиотекарей. Мониторинг и координация деятельности муниципальных библиотек для обеспечения равного доступа городского и сельского населения к культурным ценностям. Подготовка аналитико-статистических материалов о деятельности библиотек МО Павловский район.

Библиотека предоставляет услуги по удовлетворению информационных, научных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей граждан. Основные услуги предоставляются бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотекой».

Библиотека предоставляет пользователям издания на традиционных (бумажных) и электронных носителях, доступ к информационным сетям. 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 информации всех видов: "говорящая книга", книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт), крупношрифтовые книги, плоскопечатные издания.

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 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**

Получателями услуг Библиотеки могут быть:  
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.

### **4.2.1. Порядок выбора потребителем библиотеки, оказывающей муниципальную услугу**

Все пользователи имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами.

## **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, формированием сводных электронных информационных ресурсов, интеграцией их в единое мировое информационное пространство.

Для информирования населения о предоставляемых услугах Библиотека проводит следующие мероприятия:

-формирует банк данных библиографических записей документов, в том числе сводные электронные каталоги библиотек района;

-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, постоянно 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. Регламентирующие документы**

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

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

штатное расписание;

должностные инструкции;

инструкция по охране труда и технике безопасности;

инструкция по пожарной безопасности;

инструкция по электробезопасности.

##### **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**

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.

Технические средства Библиотеки включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, - видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных информационных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

#### **4.4.5. Условия представления муниципальной услуги в области библиотечного дела**

По размерам и состоянию помещение Библиотеки должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены 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).

Библиотека должна быть оборудована пандусом, специальными держателями, лифтами, ограждениями, специальными креслами и другими устройствами для удобства пользователей с ограниченными возможностями.

Помещение и оборудование Библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций. Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь, как между собой, так и с подразделениями обслуживания читателей.

#### **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.

Каждый работник Библиотеки должен 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 осуществляют создаваемые приказами директора Советы по основным направлениям деятельности Библиотеки (по комплектованию, каталогизации, редакционные советы и т.д.).

Внешний контроль за деятельностью Библиотеки осуществляется попечительскими и наблюдательными советами, создаваемыми в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **4.5 Порядок рассмотрения претензий потребителя**

Обращения и претензии пользователей Библиотеки могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт), 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.6 ст.7 Федерального закона от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

#### **4.6. Показатели качества услуг Библиотеки**

<b>Критерии оценки качества библиотечных услуг</b>	<b>Показатели</b>
1. Соответствие	Поступление новых документов в фонд биб-

<p><b>библиотечных ресурсов читательским потребностям и интересам</b></p>	<p>библиотеки в год. Скорость предоставления информации о наличии документов в фондах (максимальное время с момента запроса потребителя до предоставления информации).</p> <p>Наличие документов на различных носителях информации.</p> <p>Наличие сводных электронных каталогов (количество записей в них).</p> <p>Наличие собственных баз данных, образовательных программ, полнотекстовых баз данных, периодических изданий и т.д.</p> <p>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.</p>
<p><b>2. Повышение читательской активности и как следствие повышение культурно-образовательного уровня граждан</b></p>	<p>Динамика посещаемости читальных залов и абонементов в среднем на одного пользователя в год.</p> <p>Количество документов выданных в год.</p> <p>Поступление новых документов в фонд Библиотеки в год.</p>
<p><b>3. Комфортность Прогрессивность</b></p>	<p>Местоположение библиотеки, режим работы, наличие услуг межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов, предоставление услуг Интернет, доступ к электронным базам данных в помещении библиотеки и через Интернет, внестационарное обслуживание.</p> <p>Современная материально-техническая база, наличие новых информационных технологий, обеспечение доступа пользователя к информационным технологиям, компетентность специалистов. Возможность доступа к фондам удаленного пользователя.</p> <p>Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о комплексных библиотечных ресурсах, формированием сводных электронных информационных ресурсов, интеграцией их в единое мировое информационное пространство.</p>
<p><b>4. Сервисность предоставляемых услуг</b></p>	<p>Наличие доступа к Интернет - ресурсам, спектр основных библиотечных услуг и дополнительных платных услуг.</p>

<p><b>5. Прозрачность и доступность информации о работе библиотеки</b></p>	<p>Наличие собственного Интернет – сайта. Ежегодный отчет о деятельности библиотеки перед населением в печатной, электронной или устной форме. Количество публикаций в СМИ в год.</p>
<p><b>6. Качество управления персоналом</b></p>	<p>Укомплектованность специалистами с высшим специальным образованием. Наличие молодых специалистов. Возможность повышения квалификации. Современная концепция управления, основанная на регулярной аттестации библиотечных кадров.</p>
<p><b>7. Качество электронных и традиционных каталогов Библиотеки</b></p>	<p>Отношение объема электронного каталога к общему количеству книжного фонда в год. Время между датой поступления книг в библиотеку и датой их включения в электронный каталог не должно превышать 30 календарных дней.</p>
<p><b>8. Претензионные</b></p>	<p>Наличие благодарностей, положительных отзывов или жалоб пользователей</p>
<p><b>9. Выполнение в полном объеме социального государственного задания.</b></p>	<p>Количественные и качественные показатели деятельности библиотеки.</p>

Директор муниципального бюджетного учреждения  
«Библиотека муниципального образования  
Незамаевское сельское поселение»  
Павловского района



Т.А. Серая