

АДМИНИСТРАЦИЯ РЫБИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Управление по культуре, молодежи и спорту

ПРИКАЗ

от 15 декабря 2011 года

№ 149

О базовых требованиях к качеству
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»

В рамках реализации муниципальной целевой программы «Реформирование муниципальных финансов Рыбинского муниципального района на 2010-2011 годы», утвержденной постановлением администрации Рыбинского муниципального района от 06.11.2009 г. № 3006 «О муниципальной целевой программе «Реформирование муниципальных финансов Рыбинского муниципального района на 2010-2011 годы» Управление по культуре, молодежи и спорту администрации Рыбинского муниципального района

ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить базовые требования к качеству предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя начальника Управления по культуре, молодежи и спорту администрации Рыбинского муниципального района Загаданову Л.Ю.

Начальник Управления
по культуре, молодежи и спорту
администрации Рыбинского
муниципального района



В.В. Пантелеев

Утверждены приказом Управления по культуре,
молодежи и спорту администрации
Рыбинского муниципального района
от 15.11.2011 года № 149
(в редакции приказа УКМиС от 30.12.2020 г. № 184)

**Базовые требования к качеству предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

№ пп	Структура	Пояснения
1	2	3
1.	Общие положения	
1.	Наименование муниципальной услуги	«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»
1.2.	Получатели муниципальной услуги	-физические лица (далее-пользователи)
2.	Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги	-Конституция Российской Федерации; -федеральные законы: от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»; от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»; от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - законы Российской Федерации: от 7 февраля 1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей»; от 9 октября 1992 года № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; -постановления Правительства Российской Федерации: от 8 декабря 2005 г. № 740 (ред. от 14.01.2009) «О Федеральной целевой программе «Культура России (2006 - 2011 годы)»; -приказы Министерства культуры Российской Федерации: от 22 июня 1998 года № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»; от 2 декабря 1998 года № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»; -приказы Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации: от 25 мая 2006 года № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»; от 20 февраля 2008 года № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений); -приказы Министерства культуры Российской Федерации:

		от 10.11.2015 г. « 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»; от 16.11.2015 г. № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»; -постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03 декабря 1997 года №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках» -Закон Ярославской области от 24 июня 2003 года №34-з «О библиотечном деле в Ярославской области»; -ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»; -Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736). -кодекс профессиональной этики российского библиотекаря, принят на конференции Российской библиотечной ассоциации (4 ежегодная сессия) 22 апреля 1999 года; -Устав муниципального учреждения культуры; -методические рекомендации методических центров по направлениям деятельности библиотек.
3.	Состав муниципальной услуги	
3.1.	Формирование и обеспечение сохранности информационных ресурсов	-приобретение документальных источников информации, зафиксированной на различных материальных носителях, комплектуемых библиотекой в соответствии с тематико-типологическим планом комплектования; -определение условий использования библиотечного фонда, санкции за потерю или порчу экземпляров библиотечного фонда, виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями библиотеки в соответствии с Законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотек.
3.2.	Выдача документов во временное пользование	-через абонемент библиотеки, по системе межбиблиотечного абонемента (далее – МБА); -через нестационарные формы обслуживания (библиотечные пункты, доставка документов на дом); -дистанционное обслуживание.
3.3.	Информационное обслуживание пользователей	-справочно-библиографическое обслуживание (в том числе-дистанционное); -библиографическое информирование; -формирование информационной культуры пользователей, организация обучения методам информационного самообслуживания.
3.4.	Организация и проведение массовых библиотечных мероприятий	-читательская конференция; -литературно-художественный вечер; -диспут; -устный журнал; -детский утренник; -викторина, конкурс, игра-путешествие; -беседы; -клуб по интересам; -книжно-иллюстративные выставки и др.
4.	Показатели качества	

	предоставления муниципальной услуги	
4.1.	Требования к организации предоставления муниципальной услуги	
4.1.1.	Требования к месту расположения зданий и сооружений, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги	Пространственная доступность библиотек муниципальных учреждений культуры для всего населения обеспечивается ее удобным местоположением на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений.
4.1.2.	Требования к зданиям и сооружениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги	Библиотека может размещаться в специальном отдельно стоящем здании, в специально приспособленном помещении здания общественного или общественно-культурного назначения. -
4.1.3.	Требования к помещениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги	Площади для размещения абонементов с открытым доступом к фонду и кафедрами выдачи - не менее 40 кв.м. с возможностью использования других помещений муниципального учреждения культуры для проведения массовых библиотечных мероприятий. Помещение библиотеки должно обеспечивать комфортную обстановку для пользователей.
4.1.4	Требования к доступности для маломобильных групп населения объекта и услуги	Руководителями организаций культуры в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, обеспечивается создание для маломобильных групп населения следующих условий доступности объектов: - возможность беспрепятственного входа в указанные объекты и выхода из них; - возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, мнемосхем, рельефных стрелок и надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом; - возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью персонала объекта; - сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, при передвижении по территории объекта;

		- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением и планировкой помещений, последовательностью действий и маршрутом передвижения при получении услуги; - содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта; - надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности.
4.1.5	Требования к графику работы библиотек и информированию пользователей библиотеки	График работы библиотеки устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению администрации муниципального учреждения культуры, структурным подразделением которого она является, согласованным с Управлением по культуре, молодежи и спорту администрации Рыбинского муниципального района. Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения. Способ информирования пользователей библиотеки Информация о графике работы библиотеки должна быть размещена у входа в здание, где размещается библиотека, в сети Интернет; иная информация о библиотеке может быть размещена на информационных стендах в фойе здания, в помещении библиотеки, в сети Интернет . Состав размещаемой информации: информация о графике работы библиотеки; Правила пользования библиотекой; календарный план мероприятий; сведения об учредителе; контактная информация.
4.1.6	Требования к материально-техническому обеспечению библиотек	1. Комплекс материально-технического оснащения библиотек должен включать: -библиотечное оборудование: мебель (столы, стулья), стеллажи для хранения документов (металлические и (или) деревянные стационарные и (или) передвижные), выставочное оборудование (витрины), каталожные шкафы; -информационно-коммуникационные средства: компьютер (включая системный блок, монитор, клавиатуру, мышь); принтер; точку доступа в Интернет; музыкальный центр или DVD-проигрыватель; цветной телевизор; фотоаппарат (цифровой); телефон. -средства копирования и тиражирования документов: сканер, обеспечивающий возможность работы с материалами формата А4, копировальный аппарат. 2. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеках должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.
4.1.7	Требования к методическим и правовым ресурсам	Библиотека должна иметь документы, регламентирующие её деятельность: -Положение о библиотеке, утвержденное руководителем учреждения; -Правила пользования библиотекой; -дневник учета работы библиотеки (ежегодный); -журнал учета работы библиотечных формирования (ежегодный);

		-должностные инструкции.
4.1.8	Требования к персоналу библиотек	Минимальная нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности конкретной библиотеки (диапазона услуг, нестационарных форм обслуживания, интенсивности посещений, количества пользователей и др.). Каждый сотрудник библиотеки должен быть ознакомлен с должностной инструкцией, устанавливающей его права и обязанности. Персонал библиотеки должен состоять из дипломированных специалистов в области библиотечного дела, педагогики, психологии, информационных технологий; обладать набором профессиональных знаний и навыков, приемов и методов работы, необходимых качеств для обслуживания особых категорий пользователей. Каждый работник библиотеки не реже 1 раза в 5 лет должен проходить повышение квалификации по любой из установленных форм. Все руководители и специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники библиотеки должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности. В профессиональной деятельности сотрудники библиотек руководствуются Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря.
4.2.	Требования к процессу предоставления муниципальной услуги	Формирование и сохранение информационных ресурсов -выявление информационных ресурсов на рынке; -отбор ресурсов, соответствующих тематико-типологическому плану комплектования; - прием документов в фонд, их суммарный и индивидуальный учет; -библиотечная обработка документов; -формирование поисковой системы (СБА) на бумажном носителе; -расстановка документов в фонде; -обеспечение надежного хранения документов и данных; -обеспечение и поддержание нормативных температурно-влажностных режимов хранения документов; -выявление устаревших документов, их списание, учет выбытия. Выдача документов во временное пользование 1.Выдача документов на абонементе включает в себя: -запись читателя в библиотеку; -перерегистрацию читателей; -получение запроса на документы; -подготовку к выдаче, подбор документов; -оформление выдачи документов; -выдачу документов; -работу с формулярами читателей (расстановку, анализ); -прием документов от читателей; -оформление приема; -продление срока пользования и оформление продления (в том числе по телефону и через Интернет); -работу с читателями, не возвратившими документы в срок, контроль за сроками возврата документов; -прием документов взамен утерянных пользователями; -работа с отказами, при отсутствии документов, необходимых пользователю. 2.Выдача документов при внестационарных формах обслуживания включает в себя:

		-организацию библиотечных пунктов; -подбор комплекта документов для библиотечного пункта; -оформление выдачи документов; -выдачу документов; -доставку документов на дом тем читателям, которые не могут посещать библиотеку в обычном режиме в силу преклонного возраста и (или) физических недостатков; -возврат документов; -оформление возврата документов. 3. Документы по МБА высылаются на основании заполненного бланка-заказа, единого для всех библиотек страны, или выдается непосредственно лицу, ответственному за МБА. Документы, отсутствующие в фонде библиотеки, могут быть заказаны по просьбе читателей в других библиотеках. Бланк-заказ (первая и вторая часть) заполняется читателем в двух экземплярах и передается сотрудникам библиотеки, организующими работу МБА. Первый экземпляр бланка-заказа посылается в соответствующую библиотеку. Получив заказанный документ, сотрудники библиотеки уведомляют читателя о поступлении документа. Выдача документа читателю производится в соответствии с правилами пользования библиотекой. Информационное обслуживание пользователей: 1. Справочно-библиографическое обслуживание пользователей включает: -прием запроса пользователя; -уточнение запроса; -разработку программы поиска; -отбор документов (проверку выявленных документов на соответствие заданным критериям поиска); -структурирование документов или данных в соответствии с логикой запроса; -оформление результатов поиска. 2. Библиографическое информирование включает: -изучение информационных потребностей пользователей; -отбор информации из массива документов; -подготовку информационного сообщения; -тиражирование информации (размножение на копировальном аппарате); -передачу информационного сообщения пользователям (в устной или письменной форме, в том числе с использованием информационно-коммуникативных технологий). 3. Формирование информационной культуры пользователей включает: -ориентацию в совокупных информационных ресурсах, как электронных, так и традиционных (фондах и СБА библиотек, библиографических, фактографических БД и т.д.); -организацию обучения методам информационного самообслуживания. Организация и проведение массовых библиотечных мероприятий: -определение темы мероприятия, цели и участников; -разработка сценария; -организация рекламы мероприятия; -составление сметы; -приобретение призов; -оформление зала; -подготовка выставки литературы; -подготовка аппаратуры (музыкальный центр, ПК и др); -проведение мероприятия.
4.3.	Требования к результату оказания муниципальной	Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является получение пользователем библиотеки документов во временное пользование в соответствии с запросом, удовлетворение информационных потребностей

	услуги	граждан, удовлетворенность пользователей качеством работы библиотеки. 1.Результатом формирования и обеспечения сохранности информационных ресурсов является количество единиц хранения документных фондов поставщика услуги и обращаемость документных фондов. Объем фонда библиотеки должен составлять 7-9 томов на одного жителя. Соотношение выданных документов к общему количеству фонда - не менее 1,6 раза в год. 2.Результатом выдачи документов во временное пользование является количество книговыдач и индивидуальных обращений к информационным ресурсам поставщика услуги. Результат должен составлять не менее 90 процентов среднегодового количества книговыдач за последние три года. 3.Результатом информационного обслуживания является количество выданных библиотечно-библиографических справок и количество подготовленных по запросам информационно-библиографических списков, проведенных библиотечно-библиографических уроков. Результат должен составлять не менее 90 процентов среднегодового количества справок, списков и уроков за последние три года. 4.Результатом организации и проведения массовых библиотечных мероприятий является количество посещений массовых библиотечных мероприятий. Результат должен составлять не менее 90 процентов от среднего количества посещений массовых мероприятий за последние три года.
5.	Порядок оказания муниципальной услуги	1.В общедоступной зоне в учреждении должна быть размещена следующая информация: -сведения о графике работы библиотеки; -Правила пользования библиотекой, права и обязанности читателей, в том числе основания отказа в предоставлении муниципальной услуги; -календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные пользователю; -сведения об учредителе с указанием ФИО, должности, номера телефона должностного лица; -контактная информация о руководстве учреждении культуры с указанием ФИО, должности, номера телефона; -информация о местонахождении текста настоящих базовых требований, которым должны соответствовать услуги, предоставляемые библиотекой; -информация о способах доведения пользователями библиотеки своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки; -порядок рассмотрения жалоб на качество предоставляемых муниципальных услуг. Информация о работе библиотек размещается в афишах, пригласительных билетах, публикуется в средствах массовой информации, размещается в сети Интернет. Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с посетителями библиотеки, должны иметь нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества. 2.Поставщиками муниципальной услуги являются библиотеки муниципальных учреждений культуры Рыбинского муниципального района. 3. Предоставление муниципальной услуги оказывается на основании волеизъявления пользователя, либо его законного представителя (для лиц до 14 лет) при наличии документа, удостоверяющего личность и согласия на обработку персональных данных от участников или от родителей (законных представителей) несовершеннолетних участников. Волеизъявление оформляется в виде регистрационной карточки и формуляра читателя, либо (для лиц до 14 лет) регистрационной карточки-поручительства от законного

		представителя ребёнка и формуляра читателя, хранящихся у поставщика услуги в соответствии с Правилами пользования библиотекой, утвержденными руководством учреждения и согласованными с учредителем. Предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями подпункта 4.2. «Организация и проведение массовых библиотечных мероприятий» базовых требований производится при наличии у пользователя пригласительного билета. 4. Отказ от предоставления муниципальной услуги возможен в случаях не предъявления документов, необходимых для регистрации пользователей, не соблюдения пользователем Правил пользования библиотекой. 5. В случае ненадлежащего предоставления муниципальной услуги получатель услуги вправе высказать свои претензии руководству учреждения и/или учредителю в устной, письменной форме, либо по телефону. Сведения об учредителе, контактная информация о руководстве учреждения, порядок рассмотрения жалоб на качество предоставляемых муниципальных услуг, жалобная книга должны находиться в общедоступной зоне в учреждении либо быть представлены представителем поставщика услуги по первому требованию получателя. Получатель муниципальной услуги может обжаловать действия (бездействие) поставщика муниципальной услуги, путем обращения: -к руководителю учреждения, являющегося поставщиком муниципальной услуги; -в Управление по культуре, молодежи и спорту администрации Рыбинского муниципального района; -в суд. Получатель муниципальной услуги вправе обжаловать действия (бездействие) поставщиков муниципальной услуги иным способом в соответствии с действующим законодательством. 6. Муниципальная услуга оказываются поставщиком бесплатно, а именно: -информирование пользователей о составе и содержании библиотечных фондов и информационных ресурсов (справочно-библиографического аппарата); -получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации; -получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов; -получение во временное пользование документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек; -проведение массовой культурно-просветительской работы (организация выставок, культурно-просветительских мероприятий).
6.	Порядок контроля за соблюдением базовых требований к качеству предоставления муниципальной услуги	1. Контроль за соответствием качества оказанных муниципальных услуг утвержденным показателям качества осуществляется путем проведения Управлением по культуре, молодежи и спорту администрации Рыбинского муниципального района на основе планов проведения проверок либо на основании поступивших жалоб на качество предоставляемых муниципальных услуг. План проведения проверок утверждается приказом Управления по культуре, молодежи и спорту администрации Рыбинского муниципального района на календарный год. Проверки проводятся по месту фактического оказания муниципальных услуг (выполнения работ) в установленные рабочие часы и дни проверяемого учреждения. 2. Проверка может проводиться без предварительного уведомления либо с

предварительным уведомлением проверяемого учреждения в письменной или устной форме. Предварительное уведомление может содержать требование о заблаговременной (к началу проверки) подготовке необходимых материалов и документов, а также о проведении других подготовительных мероприятий.

3. В период проведения проверки должностное лицо вправе:

- посещать территорию и помещения проверяемого учреждения;
- требовать от руководителя проверяемого учреждения присутствия во время проведения проверки работников этого учреждения для своевременного ответа на поставленные вопросы и представления соответствующих документов;
- требовать от руководителя и работников проверяемого учреждения необходимые по существу проверки справки, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные разъяснения, а также письменные объяснения;
- требовать от руководителя проверяемого учреждения необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов, относящихся к предмету проверки.

4. В период осуществления проверки должностное лицо обязано:

- своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений утвержденных показателей качества;
- соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы проверяемого учреждения;
- не препятствовать руководителю проверяемого учреждения и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении проверки, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;
- не препятствовать осуществлению деятельности проверяемого учреждения;
- обеспечивать сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе проверки.

5. По результатам проверки составляется акт.
Акт проверки подписывается должностным лицом Управления по культуре, молодежи и спорту администрации Рыбинского муниципального района, а также руководителем учреждения, в отношении которого проводилась проверка.
В случае отказа руководителя учреждения подписать акт составляется отдельный акт о том, что руководитель проверяемого учреждения с актом ознакомлен, но от подписи отказался.
Акт проверки составляется в 2-х экземплярах, один из которых направляется руководителю учреждения, в отношении которого проводилась проверка.

Заместитель начальника Управления
по культуре, молодежи спорту
администрации Рыбинского
муниципального района

Л.Ю. Загаданова

