



**РУКОВОДИТЕЛЬ АДМИНИСТРАЦИИ  
ПОСЕЛКА МОЛОДЕЖНЫЙ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

20.09 2010 г.

№ 166

**Об утверждении стандартов качества  
предоставления муниципальных услуг  
в области культуры**

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в области культуры, доступности их предоставления гражданам и юридическим лицам на территории городского округа ЗАТО Молодёжный **постановляю:**

1. Утвердить «Стандарт качества предоставления муниципальной услуги в сфере библиотечного обслуживания граждан на территории городского округа ЗАТО Молодёжный» (Приложение №1);

4. Опубликовать данное постановление в информационном вестнике Администрации посёлка Молодёжный «МОЛОДЁЖНЫЙ», а также на сайте [www.zato-molod.ru](http://www.zato-molod.ru).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Руководитель администрации  
посёлка Молодёжный

В.А.Сутяпов

**Стандарт  
качества предоставления муниципальной услуги  
в сфере библиотечного обслуживания граждан  
на территории городского округа ЗАТО Молодёжный**

**1. Область применения**

Стандарт качества (далее – стандарт) предоставления услуг в сфере библиотечного обслуживания населения распространяется на услуги, предоставляемые населению учреждениями культуры посёлка Молодёжный, и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области библиотечного обслуживания населения, финансируемых из бюджета городского округа ЗАТО Молодёжный.

К перечню муниципальных услуг, на которые устанавливается стандарт относятся:  
- услуга по организации библиотечного обслуживания граждан.

Содержание указанной услуги – создание условий для обеспечения информирования пользователей об информационных ресурсах библиотеки, доступность необходимых широкого диапазона документов, свободный доступ посетителей, проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

Учреждение, оказывающие библиотечное обслуживание граждан в городском округе ЗАТО Молодёжный:

- МУК «Библиотека посёлка Молодёжный» (далее – учреждение).

**2. Нормативно правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг**

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

Федеральный закон №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Закон РФ от 09.10.1992г. №3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре»;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Закон Московской области от 20.06.2006 г. № 90/2006-03 «О библиотечном обслуживании населения Московской области общедоступными библиотеками»;

Приказ Минкультуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20–2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 № 182-ст);

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 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»;



Решение Совета депутатов посёлка Молодёжный Московской области от 25.12.2009г. №13/5 «Об утверждении Положения об организации библиотечного обслуживания населения городского округа ЗАТО Молодёжный общедоступными библиотеками»;

настоящим положением;

другими нормативными актами, регламентирующими деятельность муниципальных учреждений культуры.

### **3. Качество предоставляемой услуги «Библиотечное обслуживание граждан»**

Единицы измерения:

- количество зарегистрированных пользователей.

Получатели услуги: граждане РФ постоянно или временно проживающие на территории городского округа ЗАТО Молодёжный, включая детское население.

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:

1. устав учреждения;
2. руководства, правила, инструкции, положения;
3. эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;
4. государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области библиотечного обслуживания;
5. приказы руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством библиотекам при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации. Устав библиотеки является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения.

Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы библиотек.

В библиотеках используются следующие основные руководства и правила:

1. правила поведения получателей услуг в библиотеках;
2. правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;
3. трудовые коллективные договоры;
4. штатное расписание;
5. график работы сотрудников;
6. распоряжения и постановления администрации посёлка Молодёжный.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечных услуг, входят:

1. технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
2. сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
3. инвентарные описи основных средств.

Эксплуатационные документы на технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

В библиотеках следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы библиотеки.

#### **4. Условия размещения и режим работы учреждения**

Режим работы библиотеки определяется локальными актами учреждения. Основной режим работы библиотек с 11.00 до 19.00 (воскресенье – понедельник выходной). Обязательным условием работы библиотеки является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

1. основные помещения:

- читальные залы;
- книгохранилища;

2. дополнительные помещения:

- гардероб;
- служебные помещения;
- досуговый центр.

#### **5. Техническое оснащение учреждения**

Библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеке, относится:

1. компьютерная техника;
2. копировально-множительная техника;
3. стеллажи для хранения книг;
4. столы и стулья;
5. стеллажи - шкафы для книжных выставок.

Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеке определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции.

#### **6. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация**

Библиотека должна располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- 1) библиотекари;
- 2) административно-управленческий персонал;
- 3) технические работники.

На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.



Уровень профессиональной компетентности библиотекарей должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации библиотечных работников.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

## **7. Требования к технологии оказания услуги по библиотечному обслуживанию граждан**

В соответствии с содержанием муниципальной услуги, услуга по библиотечному обслуживанию граждан включает в себя:

1. обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включающему в себя:

- книжный фонд;
- фонд периодики;

2. проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотеки.

В библиотеке получатели услуг имеют право:

1. стать пользователями библиотеки по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

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. на залоговой основе получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонементов, бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов;

5. участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотекой посёлка, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

Граждане, имеющие постоянную регистрацию в городском округе, имеют право пользоваться абонементом библиотеки. Граждане, временно проживающие в городском округе и иногородние, имеют право пользования читальным залом.

При записи в читальный зал пользователю оформляется читательский формуляр. При каждом посещении читального зала пользователь предъявляет читательский билет и документ, удостоверяющий личность.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок 15 дней, в читальном зале – в течение рабочего дня.

Имеющаяся в библиотеки система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечного фонда, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Пользователи библиотеки обязаны соблюдать правила пользования библиотекой. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Пользователи библиотеки, нарушившие правила пользования библиотекой и причинившие библиотеке ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами поль-



зования библиотеки, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

## **8. Информационное сопровождение деятельности учреждения**

Порядок и правила предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должны быть доступны населению посёлка Молодёжный.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1. публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
2. информационных стендов (уголков получателей услуг).

Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлено путем размещения информации на рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена не позднее, чем за 3 дня до мероприятия.

В библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

## **9. Контроль за деятельностью учреждения, обеспечивающего библиотечное обслуживание населения**

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

Внутренний контроль за соответствием предоставляемых услуг стандартам осуществляется руководителем библиотеки. Внешний контроль осуществляется Администрацией посёлка Молодёжный.

Администрация посёлка Молодёжный осуществляет контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- контроля в форме камеральной проверки отчётности;
- контроля в форме выездной проверки.

Контроля в форме камеральной проверки отчётности – проводится по мере поступления отчётности о выполнении муниципального задания.

Контроля в форме выездной проверки – проводится по мере необходимости (в случае поступлений обоснованных жалоб потребителей, требований контрольных, надзорных и правоохранительных органов).

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеку, предоставляющую услугу, так и в Администрацию посёлка Молодёжный.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения, либо Администрацией посёлка Молодёжный в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

## **10. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения**

Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель библиотеки несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности

учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

Руководитель библиотеки обязан:

1. обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до сотрудников библиотеки;
2. чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;
3. организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;
4. обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
5. обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры библиотечного обслуживания и стандарта качества.

### **11. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения**

Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

1. своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;
2. создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора населения района;
3. оптимальность использования ресурсов библиотек;
4. удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;
5. отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

#### Система индикаторов (характеристик) качества услуги

№ п/п	Индикатор качества бюджетной системы	Значение индикатора
1	2	3
1	Ежегодное обновление библиотечного фонда	не менее 1,5%
2	Доля экземпляров библиотечного фонда для детей от общего объема библиотечного фонда	Не менее 30%
3	Книгообеспеченность (количество экземпляров на 1 жителя)	не менее 15 книг на 1 жителя
4	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100%
5	Доля населения посёлка Молодёжный, посещающая библиотеку	не менее 30%