

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей»
Муниципального казенного учреждения культуры "Межпоселенческая
центральная районная библиотека им. П.Г.Ивотского" муниципального
образования Красноперекоский район Республики Крым**

1. Полное наименование

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» Муниципального казенного учреждения культуры "Межпоселенческая центральная районная библиотека им. П.Г.Ивотского" муниципального образования Красноперекоский район Республики Крым

2. 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.

3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество услуг.

- Конституция Российской Федерации;
- Основные законодательства Российской Федерации о культуре;
- Федеральный закон «О персональных данных»;
- Федеральный [закон](#) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», дополнительный выпуск, от 08.10.2003 № 3316);
- Федеральный [закон](#) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30.07.2010 №168); - [Закон](#) Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости СНД и ВС РФ, 19.11.1992 № 46);
- Федеральный [закон](#) от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета» от 17.01.1995 № 11-12);
- Федеральный [закон](#) от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета» от 17.01.1995 № 11-12);
- Федеральный [закон](#) от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета» от 29.07.2006 № 165);
- Федеральный [закон](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации от 08.05.2006 № 19, ст. 2060);

- Закон Республики Крым от 30.12.2015 № 199-ЗРК/2015 «О библиотечном деле» («Ведомости Государственного Совета Республики Крым», 2015, № 12, часть 1 (подписано в печать 28.01.2016)).

- иные правовые акты Российской Федерации и Республики Крым, регламентирующие правоотношения, возникающие при организации библиотечного обслуживания населения.

4. Требования к качеству бюджетных услуг.

4.1 Наименование услуги.

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей»

4.2. Описание услуги.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

4.2.1. Прием и регистрация заявителя (пользователя библиотеки).

Описание административной процедуры:

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в библиотеку.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки. Специалист знакомит заявителя с Регламентом предоставления муниципальной услуги, [Правилами](#) пользования библиотеками и другими локальными нормативными документами МКУК МЦРБ им. П.Г. Ивотского Красноперкопского района, регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания, оформляет читательский формуляр на основании поданного документа, удостоверяющего личность ([п. 15](#) настоящего Регламента), с личной подписью заявителя.

Результатом административной процедуры является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги. Способ фиксации результата выполнения административного действия – получение заявителем (пользователем библиотеки) читательского формуляра.

Продолжительность исполнения данной административной процедуры не может превышать 3 минут.

4.2.2. Выдача документов во временное пользование.

Описание административной процедуры:

Основанием для начала административного действия является получение заявителем читательского формуляра.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки, который получает запрос на выдачу требуемого документа в устной или письменной форме, выполняет запрос заявителя, осуществляет выдачу документа в соответствии с [Правилами](#) пользования библиотеками. Выдача документа заявителю фиксируется в читательском формуляре и подтверждается его подписью.

Заявителю во временное пользование вне стен библиотеки может быть выдано одновременно не более 5 экземпляров книг и 5 экземпляров журналов сроком в зависимости от спроса на документ до 30 дней. Заявитель, получивший документы во временное пользование вне стен библиотеки, имеет право продлить срок пользования документами лично, по телефону, если на них нет спроса со стороны других пользователей, не более 1 раза.

Срок предоставления заявителю документов из фонда читального зала во временное пользование – в течение рабочего дня.

При возврате заявителем документов, взятых во временное пользование, специалист библиотеки проверяет состояние сдаваемых пользователем документов, зачеркивает его расписку в читательском формуляре в присутствии заявителя.

При утере документа из фондов библиотеки либо нанесении невосполнимого вреда документу пользователь обязан заменить его равноценным документом (согласно [Правилам](#) пользования библиотеками).

Результатом административного действия является выдача заявителю документа во временное пользование, зафиксированная в читательском формуляре.

Способ фиксации результата выполнения административного действия запись о выдаче пользователю документа в читательском формуляре.

4.2.3.Выполнение справки.

Описание административной процедуры:

Основанием для начала административной процедуры является разовый библиографический запрос заявителя.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки, который осуществляет:

- прием и анализ запроса заявителя, выявление цели обращения к информации, содержательные и хронологические границы поиска, типы и виды требуемых документов, язык публикаций, форму представления информации (устно, письменно, бумажный/электронный носитель);

- выполнение адресно-библиографического, тематического, фактографического, уточняющего запроса в устной или письменной форме, используя традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, ресурсы Интернет, а также приобретаемые библиотекой электронные носители.

Результатом действий является предоставление заявителю справочной и консультативной информации.

Способ фиксации результата выполнения административного действия – регистрация справки в дневнике работы библиотеки.

Продолжительность исполнения данной административной процедуры может составлять от 10 минут до трех рабочих дней в зависимости от сложности и объема запрашиваемой информации.

4.2.4.Организация массового мероприятия.

Описание административной процедуры:

Основанием для начала данной административной процедуры является планирование мероприятия с целью организации досуга и популяризации различных областей знания, продвижения чтения, повышения информационной культуры согласно календарному плану библиотеки.

Порядок действий при организации массового мероприятия:

- подготовка мероприятия – назначение ответственного лица, определение потенциальной аудитории (исходя из формы и темы проведения мероприятия), контроль над ходом подготовки;

- оповещение широкой аудитории о мероприятии – размещение информации на стенде библиотеки и в СМИ, рассылка пригласительных билетов;

- техническое обеспечение проведения мероприятия – подготовка помещения, технических средств, оформления, соблюдение мер безопасности, организация встречи посетителей мероприятия.

Результатом действия является проведение массового мероприятия, посещение его заявителей муниципальной услуги.

Способ фиксации результата выполнения административного действия – дневник работы библиотеки, месячный отчет работы.

Продолжительность исполнения данной административной процедуры – не более 30 дней (для специалистов библиотеки) и продолжительность мероприятия – для заявителей.

4.2.5. Методическое обеспечение деятельности библиотек.

Описание административной процедуры:

Основанием для начала административного действия является личное обращение библиотечного работника в библиотеку за методической и консультативной помощью, план работы методико-библиографического отдела или приглашение на методическое занятие МКУК МЦРБ им. П.Г. Ивотского Красноперекского района.

Порядок действий данной административной процедуры:

- должностное лицо, ответственное за обучающее мероприятие (заведующие методическим отделом и отделом комплектования и обработки литературы), разрабатывает программу, согласует ее, а также дату, время и место проведения мероприятия с директором МКУК МЦРБ им. П.Г. Ивотского Красноперекского района, составляет вызов на мероприятие и отправляет его заведующим структурными подразделениями;

- проведение обучающего мероприятия.

Результат данной административной процедуры – участие библиотекаря в обучающем мероприятии.

Способ фиксации результата выполнения административного действия – запись в журнале оказания методической помощи специалистам библиотек. Продолжительность исполнения данной административной процедуры – длительность обучающего мероприятия (от 15 минут до 4 часов).

Выдача документов во временное пользование.

4.3. Получатели услуг библиотеки.

Получателями услуг библиотеки могут быть:

- Физические лица, в т.ч. несовершеннолетние до 16 лет;
- Юридические лица.

4.4. Порядок информирования об услугах и составе информационных ресурсов библиотеки.

Для информирования населения о предоставляемых услугах МКУК МЦРБ им. П.Г. Ивотского Красноперекского района проводит следующие мероприятия:

- Информирование населения о режиме работы библиотек, их услугах, существенных изменениях в их деятельности.

- Проводит мониторинг предпочтений пользователей.

- Постоянно анализирует качество предоставляемых услуг, соответствие библиотечных фондов потребностям пользователей.

- Информирование о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

- Обучает читателей пользованию справочно-поисковым аппаратом библиотеки, поиску информации в электронной среде.

- МКУК МЦРБ им. П.Г. Ивотского Красноперекского района готовит ежегодный отчет о своей деятельности и доводит его до жителей Красноперекского района

4.5. Требования к МКУК МЦРБ им. П.Г. Ивотского Красноперекского района.

4.5.1. Регламентирующие документы.

МКУК МЦРБ им. П.Г. Ивотского Краснопереконского района 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 РФ;
- 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.

4.5.2 Сохранность документов.

Библиотека обязана обеспечить целостность нормальное физическое состояние документов, хранящихся в фонде.

Создавать условия для хранения в соответствии с установленными нормативами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной безопасности

4.5.3 Режим работы библиотек МКУК МЦРБ им. П.Г. Ивотского Краснопереконского района

Название	Время работы и отдыха
Название	Время работы и отдыха
Обособленное структурное подразделение № 1 «Братская сельская библиотека»	09.00 - 18.00 час ,работа с читателями с 10.00до18.00 без перерыва выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 2 «Вишневская сельская библиотека»	09.00 - 18.00 час ,работа с читателями с 10.00до18.00 без перерыва, выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 3 «Воинская сельская библиотека»	09.00 - 18.00 час. , работа с читателями с 10.00до18.00 без перерыва выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение	14.00 - 18.00 час., работа с читателями с

№ 30 «Воронцовская сельская библиотека»	15.00до18.00 выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 4 «Долинская сельская библиотека»	11.00 - 18.00 час , работа с читателями с 12.00до18.00, перерыв с 13.00до14.00час. выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 6 «Ильинская сельская библиотека»	09.00 - 18.00 час ,работа с читателями с 10.00до18.00 без перерыва, выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 9 «Ишуньская сельская библиотека»	09.00 - 18.00 час ,работа с читателями с 10.00до18.00 без перерыва ,выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 10 «Красноармейская сельская библиотека»	11.00 - 18.00 час , перерыв с 13.00до14.00час. выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 11 «Магазинская сельская библиотека»	09.00 - 18.00 час , перерыв с 12.00до13.00час. выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 14 «Новоивановская сельская библиотека»	14.00 - 18.00 , работа с читателями с 15.00до18.00, выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 15 «Новониколаевская сельская библиотека»	14.00 - 18.00 час , работа с читателями с 15.00до18.00, выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 13 «Новопавловская сельская библиотека»	09.00 - 18.00 час ,работа с читателями с 10.00до18.00 без перерыва, выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 16	09.00 - 18.00 час ,работа с читателями с

«Орловская сельская библиотека»	10.00до18.00 без перерыва, выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 19 «Полтавская сельская библиотека»	14.00 - 18.00 час , работа с читателями с 15.00до18.00выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 18 «Почетненская сельская библиотека»	12.00 - 16.00 час , работа с читателями с 13.00до16.00, выходные дни : суббота, воскресенье, (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 24 «Пятихатская сельская библиотека»	14.00 - 18.00 час , работа с читателями с 15.00до18.00, выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Структурное подразделение № 20 «Рисовская сельская библиотека»	09.00 - 18.00 час , работа с читателями с 10.00до18.00, перерыв с 13.00до14.00час выходные дни : воскресенье, понедельник, среда, пятница (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 32 «Совхозненская сельская библиотека»	11.00 - 18.00 час , работа с читателями с 12.00до18.00 перерыв с 13.00до14.00час. выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 21 «Таврическая сельская библиотека»	11.00 - 18.00 час , работа с читателями с 12.00до18.00, перерыв с 13.00до14.00час. выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленное структурное подразделение № 23 «Филатовская сельская библиотека»	11.00 - 18.00 час, работа с читателями с 12.00до18.00, перерыв с 13.00до14.00час. выходные дни : воскресенье, понедельник (санитарный день – последний день месяца)
Обособленная сайонная детская библиотека	понедельник – суббота, с 8.00 - 17.00 час , перерыв с 12.00 до 13.00час. выходной: воскресенье (санитарный день – последний день месяца)

4.5.4 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, средства связи, средства пожарной сигнализации. Для оказания качественных информационных услуг требуется подключение к сети Интернет.

4.5.5 Условия предоставления 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 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%

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

Библиотеки должны быть оборудованы пандусом, специальными держателями.

4.5.6 Кадровое обеспечение.

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

Не менее 85% персонала библиотек должны быть со специальным образованием.

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

4.5.7 Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью библиотеки.

Внутренний контроль за деятельностью библиотек осуществляется приказами директора. Внешний контроль за деятельностью библиотек осуществляется учредителем.

4.6. Порядок рассмотрения претензий.

Обращения и претензии пользователей библиотеки могут поступать через книгу жалоб и предложений, а также в виде устных обращений в к директору МКУК МЦРБ им. П.Г. Ивотского Красноперекопского района. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. Информация, о принятии решения по конкретному заявлению пользователя, направляется директором МБУК на его почтовый адрес.

4.7. Показатели качества услуг библиотеки.

№	Критерий	Показатели
1	Повышение читательской активности и, как следствие, повышение культурно-образовательного уровня граждан.	Динамика посещаемости библиотек в среднем на одного пользователя в год. Количество выданных документов в целом и по отраслям знаний за год. Поступление новых документов в фонд библиотек в год.
2	Качество управления персоналом.	Наличие утвержденных должностных инструкций. Укомплектованность специалистами с специальным образованием. Стимулирование труда сотрудников.
3	Качество традиционных каталогов.	Отношение объема каталога к общему количеству книжного фонда в год. Время между датой поступления книг и датой их включения в каталог не должно превышать 30 календарных дней.
4	Прозрачности и доступность информации о работе.	Ежегодный отчет о деятельности перед населением в печатной или устной форме. Количество публикаций в СМИ , на сайте учреждения в год.