



**КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ОДИНЦОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ № 109

« 24 » июня 2021 г.

Об утверждении Стандарта предоставления
муниципальной услуги «Библиотечное,
библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»,
оказываемой муниципальными учреждениями
культуры Одинцовского городского округа
Московской области

В целях повышения качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры Одинцовского городского округа Московской области, на основании Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», в соответствии с Уставом Одинцовского городского округа Московской области, постановлением Администрации Одинцовского городского округа Московской области от 19.12.2020 № 2067 «Об утверждении Порядка формирования и мониторинга выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), Порядка финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ)»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», оказываемой

муниципальными учреждениями культуры Одинцовского городского округа Московской области (далее - Стандарт).

2. Использовать утвержденный согласно пункту 1 настоящего приказа Стандарт при формировании муниципальных заданий для подведомственных учреждений культуры, осуществляющих деятельность библиотек.

3. Настоящий приказ опубликовать на официальном сайте Комитета по культуре в сети «Интернет».

4. Главному инспектору отдела культуры и дополнительного образования Царенковой Н.А. довести настоящий приказ до сведения руководителей подведомственных учреждений культуры.

5. Настоящий приказ вступает в силу с 01.07.2021.

6. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета



И.Е. Ватрунина

Утвержден
приказом Комитета по культуре
Администрации Одинцовского
городского округа Московской
области
от 24.06 2021 года № 109

**Стандарт предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

1.1 Положения Стандарта предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Стандарт), распространяются на предоставляемую населению Одинцовского городского округа Московской области (далее – Одинцовский округ) муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга) муниципальными автономными и бюджетными учреждениями культуры, подведомственными Комитету по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – учреждения культуры).

1.2 Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» учреждениями культуры осуществляет Комитет по культуре Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – Комитет), расположенный по адресу: 143002, Россия, Московская область, г. Одинцово, ул. Молодежная, дом 36А, справочные телефоны: 8-495-593-12-64, электронный адрес: sov26@mail.ru.

1.3 Комитет является разработчиком Стандарта и органом, осуществляющим отдельные функции и полномочия Учредителя для учреждений культуры.

1.4 Основные цели применения Стандарта:

1) Повышение степени удовлетворенности потребителей муниципальной услуги за счет повышения качества оказания муниципальной услуги.

2) Повышение эффективности деятельности Комитета, учреждений культуры, оказывающих муниципальную услугу, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны потребителей муниципальной услуги.

3) Определение необходимых для соблюдения стандарта качества муниципальной услуги объемов финансового обеспечения учреждений культуры, оказывающих муниципальную услугу.

1.5 Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

Конституция Российской Федерации;

Бюджетный кодекс Российской Федерации;
Гражданский кодекс Российской Федерации;
Трудовой кодекс Российской Федерации;
Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
Федеральный закон от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;
Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 №1077 «Порядок учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Правила 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»;
Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»;
«Методические рекомендации по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры», утвержденные Министерством культуры Российской Федерации;
Закон Московской области от 22.07.2013 № 81/2013-ОЗ «О государственной политике в сфере культуры в Московской области»;

Закон Московской области от 03.12.2015 № 215/2015-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения Московской области»;

Устав муниципального образования «Одинцовский городской округ Московской области»;

Постановление Администрации Одинцовского городского округа от 19.12.2019 № 2067 «Об утверждении Порядка формирования и мониторинга выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), Порядка финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ)»;

Положение о Комитете, утвержденное решением Совета депутатов Одинцовского городского округа Московской области от 04.07.2019 № 5/6.

1.6 Термины и определения, используемые в Стандарте:

1) Муниципальная услуга - форма взаимодействия органов местного самоуправления Одинцовского округа в лице учреждений культуры и их контрагентов (население Одинцовского округа), направленная на решение вопросов по организации библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек в муниципальных Учреждениях культуры, оказываемая полностью за счет средств бюджета Одинцовского округа.

2) Стандарт предоставления муниципальной услуги – обязательство Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – Администрация округа) по обеспечению возможности получения населением муниципальной услуги в определенных объемах (определенного содержания) и определенного качества.

3) Библиотека - учреждение культуры либо структурное подразделение в учреждении культуры, осуществляющее библиотечное обслуживание посетителей, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

4) Библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению информационных и социально-культурных потребностей ее пользователей путем предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг.

5) Библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.).

6) Документ (книга, периодическое, электронное издание) – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования.

7) Библиотечный фонд - совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между

собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения.

8) Потребитель услуги (пользователь библиотеки) – физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

9) Библиографическая услуга – результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребность в библиографической информации.

10) Информационная услуга – предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу.

Культурно-просветительская услуга – услуга, обеспечивающая организацию интеллектуального и культурного досуга, просвещения и самообразования различным категориям пользователей;

Электронная услуга – услуга, предоставляемая посредством информационно-коммуникационных технологий с локальных серверов или через сети.

11) Справочно-библиографическое обслуживание – обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг.

12) Библиографическая информация – информация о документах, необходимая для их идентификации и использования.

13) Справочно-библиографический аппарат библиотеки – совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании пользователей для поиска необходимой им информации.

14) Электронный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки в электронном виде.

15) Библиографическая запись – элемент библиографической информации, фиксирующий в документальной форме сведения о документе.

16) Читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий фамилию, имя, отчество пользователя и/или регистрационный номер пользователя в текущем году информацию о пользователе и удостоверяющий выдачу пользователю во временное пользование документов и их возврат пользователем.

Единый читательский билет – пластиковая карта со штрих-кодом и уникальным номером.

Договор оказания услуг по информационно-библиотечному обслуживанию – заключаемое между пользователем и библиотекой соглашение по обеспечению полноты, качества и оперативности удовлетворения библиотечно-информационных запросов пользователя.

17) Устав учреждения культуры (далее – Устав) – зарегистрированный и утвержденный в установленном законом порядке документ, свод положений, правил деятельности учреждения культуры, определяющих его структуру, устройство, виды деятельности, отношения с другими лицами и органами местного самоуправления, права, обязанности, ответственность, органы управления.

18) Одинцовский округ – муниципальное образование «Одинцовский городской округ Московской области».

1.7 Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (потребителей муниципальной услуги), предоставляемой библиотеками Одинцовского округа, а также основные положения, определяющие качество муниципальной услуги и требования к качеству условий ее предоставления, доступность муниципальной услуги.

1.8 Единица измерения муниципальной услуги - 1 посещение библиотеки.

Объем услуги определяется количеством посещений библиотеки за календарный год.

1.9 Цель оказания муниципальной услуги: обеспечение прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации через информационное обслуживание пользователей в стационарных условиях, вне стационара, в том числе удаленно через сеть «Интернет», выездные (мобильные) библиотеки, создание условий для воспитания разносторонне развитой личности, свободного духовного развития, приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым библиотеками округа.

1.10 Потенциальные потребители муниципальной услуги: физические лица, находящиеся на территории Одинцовского округа, вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, а также юридические лица, имеющие место нахождения в Одинцовском округе.

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к муниципальной услуге, которые регламентируются внутренними документами учреждения, не противоречащими законодательству Российской Федерации.

2. Требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги.

2.1 Общие требования к процессу оказания муниципальной услуги.

1) Содержание муниципальной услуги.

Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, выполняемая общедоступными библиотеками, в том числе являющимися структурными подразделениями учреждений культуры, включает в себя:

а) предоставление библиотечных информационно-библиографических услуг, оказание консультативной помощи в поиске документов и выборе источников информации, справочно-информационное и информационно-библиографическое обслуживание читателей;

б) формирование библиотечного фонда (в том числе электронных ресурсов - сетевых и собственной генерации);

в) организация и сохранение библиотечного фонда;

г) предоставление документов во временное пользование (книг, периодики, изданий на электронных носителях) из библиотечного фонда в режиме абонементов или читального зала; во внестационарной форме, в структурных подразделениях библиотеки, по межбиблиотечному абонементу;

д) организация справочно-библиографического аппарата, в том числе в удаленном режиме с использованием электронных ресурсов баз данных;

е) организация справочно-библиографического, информационного и иного обслуживания посетителей, в том числе, выполнение справок с помощью новых информационных технологий;

ж) предоставление доступа к интернет-сайтам и информационным порталам библиотеки;

з) организация культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.).

2) Оказание муниципальной услуги предусматривает следующие направления деятельности:

а) библиотечное обслуживание:

предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов в соответствии с установленными правилами, в том числе через внестационарные формы обслуживания и электронные информационные сети;

предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок, конкурсов, фестивалей, акций, конференций и др.);

б) библиографическое и информационное обслуживание:

предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

предоставление справок и другой информации, в том числе по телефону, в удаленном доступе, через сайт библиотеки;

в) организация и проведение информационно - просветительских мероприятий: тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги.

3) Формы оказания услуги:

- 1) в стационарных условиях;
- 2) вне стационара;
- 3) удаленно через сеть Интернет.

4) Библиотечное обслуживание получателей муниципальной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу ограниченных физических возможностей, должно обеспечиваться через внестационарные формы обслуживания (надомный абонемент, заочный абонемент, пункты выдачи литературы).

5) Слепые и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов на специальных носителях информации в специальных отделах общедоступных библиотек.

6) Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право на библиотечное обслуживание в общедоступных библиотеках, специализированных детских и юношеских библиотеках.

2.2 Характер предоставления услуги.

1) Муниципальная услуга предоставляется пользователям библиотеки бесплатно в объеме, установленном законодательством.

2) Перечень форм предоставления муниципальной услуги может быть расширен исполнителем - библиотекой в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей и возможностей конкретной библиотеки (в соответствии с уставом учреждения культуры).

3) Библиотека может оказывать дополнительные библиотечные, библиографические, информационные услуги с взиманием платы. Перечень таких услуг определяется правилами пользования библиотекой. Стоимость услуг определяется библиотекой самостоятельно и утверждается решением учредителя. Информация о ценообразовании на каждую платную услугу должна быть доступна потребителям. При предоставлении платных услуг учреждение вправе устанавливать льготы для отдельных категорий граждан.

3. Порядок оказания муниципальной услуги

3.1 Порядок оказания муниципальной услуги определяется Правилами пользования библиотекой, устанавливаемыми учреждением культуры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, уставом учреждения культуры и по согласованию с учредителем в лице Комитета по культуре.

3.2 Предоставление во временное пользование документов из фондов посетителям библиотеки осуществляется:

- 1) через стационарные формы обслуживания, путем: выдачи документа для работы в читальном зале; путем выдачи документа по библиотечному абонементу для использования вне стен библиотеки;
- 2) через внестационарные, в том числе заочные, формы обслуживания (доставка получателю документов и оказание иных услуг библиотеки по месту жительства, работы, учебы, мобильная библиотека);
- 3) удаленно через сеть Интернет - посещение получателем услуги раздела официального сайта учреждения в сети Интернет, обеспечивающего

получение полнотекстовой копии книжного экземпляра, библиографической информации либо справки о наличии издания в фондах библиотеки.

3.3 Для получения муниципальной услуги требуется прохождение процедуры регистрации (записи) пользователя библиотеки с оформлением постоянного и (или) временного читательского билета, и/или читательского формуляра, или иного аналогичного документа (для физических лиц).

3.4 Юридическим лицам для получения муниципальной услуги необходимо заключить договор на библиотечное обслуживание.

3.5 Порядок регистрации (записи) определяется Правилами пользования библиотекой с учетом требований настоящего раздела.

Запись в библиотеки осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт), для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или законными представителями.

При оформлении читательского билета получатель услуги (физическое лицо) заключает с библиотекой договор оказания услуг по информационно-библиотечному обслуживанию и дает согласие на обработку его персональных данных с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (подписывает соглашение на обработку его персональных данных).

В библиотеках может использоваться автоматизированная система учета пользователей, в случае, если установлена лицензированная программа по защите информации и персонального компьютера библиотеки либо на локальном компьютере, не подключенном к сети Интернет и находящемся вне доступа пользователей.

3.6 Количество выдаваемых документов и срок пользования определяются библиотекой и фиксируются в Правилах пользования библиотекой. Новые документы могут быть выданы потребителю муниципальной услуги только после возвращения им всех или части полученных документов. При получении документов потребитель муниципальной услуги обязан расписаться в книжном и/или читательском формуляре за каждый полученный документ. Потребитель муниципальной услуги обязан вернуть документы в установленный Правилами пользования библиотекой срок.

При возврате документов в библиотеку роспись потребителя муниципальной услуги в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

Потребитель муниципальной услуги может продлить срок пользования документами, если на них нет спроса со стороны других пользователей.

При использовании автоматизированной системы обслуживания пользователей библиотеки технология выдачи документов может быть видоизменена.

3.7 Предоставление документов или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек сопровождается следующими действиями библиотекаря: после регистрации пользователя библиотекарь заполняет бланк заказа, осуществляет библиографическую доработку заказа, проверяет наличие документа в других библиотеках, получает документ, извещает пользователя, производит выдачу документа.

Время предоставления документов через систему межбиблиотечного абонемента:

срочный заказ - в течение одного рабочего дня;
при перенаправленном заказе - до 10 рабочих дней.

3.8 Прием документов от пользователя, выданных во временное пользование, осуществляется после обращения пользователя в библиотеку (читальный зал или абонемент). Библиотекарь производит прием документов, осуществляет проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приеме документа, в случае необходимости продлевает срок пользования документом путем соответствующей отметки в читательском формуляре пользователя.

3.9 Получить информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа можно через систему каталогов (включая электронный каталог) и других баз данных.

3.10 Библиотекарь (библиограф) оказывает потребителю муниципальной услуги необходимую консультационную помощь в осуществлении им самостоятельного поиска информации в системе каталогов и выборе источников информации.

3.11 Библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу, поисковым информационным системам в сети Интернет); письменной.

3.12 Для получения справочной и консультативной информации пользователь в устной или письменной форме делает запрос на предоставление справочной (или) консультативной информации. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет предоставление информации в виде справок или иного документа либо устную информацию. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемой информации библиотекарь обслуживает пользователя путем подбора информации по справочно-библиографическим и иным запросам в фондах библиотеки и сети Интернет.

3.13 Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

1) предоставление документа во временное пользование по запросу пользователя;

2) предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц, шифр хранения); библиографическая информация предоставления в следующих формах: устной или письменно;

- 3) предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации;
- 4) выполнение тематической справки (письменный или устный запрос);
- 5) выполнение адресно-библиографической справки (письменный или устный запрос);
- 6) выполнение фактографической справки;
- 7) подбор документов из фондов библиотеки для библиографического информирования;
- 8) участие в культурно-досуговых мероприятиях, проводимых учреждением культуры.

3.14 Основаниями для отказа в оказании муниципальной услуги являются:

- 1) нарушение или непринятие потенциальным потребителем муниципальной услуги Правил пользования библиотекой;
- 2) обращение за получением муниципальной услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- 3) нахождение пользователя библиотеки в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 4) запрашиваемый потребителем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

Отказ в предоставлении доступа граждан к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

3.15 Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) нарушение пользователем библиотеки сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);
- 2) причинение пользователем библиотеки ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);
- 3) нарушение пользователем библиотеки общественного порядка и общепринятых норм поведения;
- 4) внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- 5) создание реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка.

4. Общие требования к оказанию муниципальной услуги

4.1 Учреждение культуры, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить:

- 1) наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического

лица либо актуальная выписка из ЕГРЮЛ; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; Правила пользования библиотекой; коллективный договор; Правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции работников библиотеки; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

2). соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

3) принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

4.2 С учетом условий оказания муниципальной услуги библиотекой общие требования к услуге включают следующее:

- соответствие муниципальной услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность муниципальной услуги;
- эргономичность и комфортность муниципальной услуги;
- эстетичность муниципальной услуги;
- точность и своевременность предоставления муниципальной услуги;
- информативность муниципальной услуги;
- безопасность муниципальной услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала учреждения культуры, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления муниципальной услуги;
- требования к персоналу библиотеки и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления муниципальной услуги.

5. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания муниципальной услуги

5.1 Здание (помещение) учреждения культуры либо структурного подразделения учреждения культуры, оказывающих муниципальную услугу, должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности для потребителей муниципальной услуги. Прилегающая к входу в библиотеку территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. Подходы к библиотеке должны быть безопасны для посетителей, в зимнее время очищены от снега и льда.

Табличка с информацией о режиме работы библиотеки должна быть расположена на видном месте у входа в библиотеку.

Площади помещений библиотеки рассчитываются, исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения, с

учетом требований действующих строительных норм и правил, места нахождения библиотеки (в городской или сельской местности), количества обслуживаемых посетителей.

5.2 Здание (помещение) библиотеки должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, помещениями санитарно-гигиенического назначения, средствами связи, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

5.3 Здание (помещение) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, первичными средствами пожаротушения, оснащено средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

5.4 Библиотека должна быть оснащена современным специальным библиотечным оборудованием, техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания муниципальной услуги мебелью, инвентарем, канцелярскими принадлежностями для сотрудников и посетителей. Внутри помещения (библиотеки, учреждения культуры) должны быть предусмотрены места для ожидания для посетителей с сидячими местами. На видном месте должны располагаться информационные стенды (информационные табло).

5.5 Здание (помещение) учреждения культуры (библиотеки) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы, иные приспособления.

5.6 Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих пользователей должно обеспечивать получение ими документов на специальных носителях информации всех видов: «говорящая книга», книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт), крупношрифтовые книги, плоскочечатные издания.

5.7 Предметы и оборудование, используемые при оказании муниципальной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам, использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

5.8 Библиотека должна иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей муниципальной услуги и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

5.9 Библиотеки должны обеспечивать доступ к широкому диапазону документов библиотечного фонда в самых разных форматах, представленных в достаточном количестве (книги, периодические издания, аудио-, видеодокументы, электронные издания, электронные базы данных, в том числе сетевые, аудиокниги, издания шрифтом Брайля и др.).

5.10 Документный фонд библиотек должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не

отвечающие критериям качества отбора, а также связанным с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

5.11 Основными критериями качественной оценки фонда являются:

разумный объем;

информативность (соответствие потребностям населения);

постоянная обновляемость.

5.12 Объем фонда библиотек должен ориентироваться на среднюю книгообеспеченность на 1 жителя Одинцовского округа и соответствовать следующим количественным параметрам: 5-7 томов на 1 жителя; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечно-информационный и методический центр Одинцовского городского округа» (далее – МБУК БИМЦ ОГО) для обслуживания жителей всей территории Одинцовского округа, должно располагать увеличенным объемом фонда - дополнительно из расчета от 0,5 до 2 томов на 1 жителя.

5.13 Оптимальный объем ежегодного пополнения библиотечных фондов новыми документами должен составлять: для библиотек с охватом обслуживания населения до 1000 жителей - от 4% от выдачи документов; библиотек с охватом обслуживания свыше 1000 жителей - 2% от выдачи документов; МБУК БИМЦ ОГО - 3,8% от выдачи документов.

В фонде библиотек, если на территории обслуживания нет специализированной детской библиотеки, литература для детей в возрасте до 15 лет должна составлять от 30% до 50% фонда библиотеки и включать документы на различных носителях, а также обучающие и развивающие программы, игры и т.п.

В фонде библиотек должны быть представлены универсальные и отраслевые энциклопедии, толковые и языковые словари, краеведческие и туристические справочники, атласы, маршрутные карты, адресные книги, пособия, программы в помощь обучению, образованию и развитию, информационные издания для обеспечения разных сфер жизнедеятельности региона и данной местности и другие.

Фонд видеодокументов формируется фильмами познавательной тематики, экранизациями произведений отечественной и зарубежной классики, лучшими отечественными и зарубежными фильмами, мультфильмами, театральными постановками.

Фонд аудиодокументов формируется записями классической отечественной и зарубежной музыки, популярными джазовыми композициями, записями популярных современных исполнителей.

Фонд электронных документов библиотек формируется только лицензионными изданиями.

Содержательный состав фонда электронных изданий библиотек должен включать издания по истории России, истории религий, отечественному и зарубежному искусству, обучающие программы - по предметам школьной программы, иностранным языкам, компьютерным технологиям, а также познавательные издания для детей и юношества. В целях предоставления пользователям максимально полного объема информации, не ограниченного

собственными ресурсами библиотек, библиотеки могут осуществлять подписку на доступ к сетевым электронным ресурсам.

Для сохранения информативности фондов библиотек в их составе должно содержаться 10% изданий последних 2 лет и 40% изданий последних 5 лет на различных носителях.

Информация о поступающих в фонды библиотек документах, их содержании и объеме в обязательном порядке доводится до сведения населения посредством отражения в справочно-поисковом аппарате этих библиотек.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, пользователь, по предварительному заказу, может получить посредством межбиблиотечного абонеента и (или) электронной доставки документов.

5.14 Обеспечение сохранности документных фондов библиотеки достигается путем:

- организации учета документного фонда;
- обеспечения нормативного режима хранения;
- проведения комплекса мероприятий по консервации документов;
- осуществления реставрации, переплета и мелкого ремонта документов;
- организации перевода документов на другие носители информации;
- формирования страхового фонда.

5.15 Сроки хранения отдельных частей фонда библиотеки зависят от задач библиотеки, существующих потребностей и востребованности со стороны получателей, а также от состояния документов, степени их устарелости или износа. Документы, изъятые по той или иной причине из состава фонда, но еще пригодные к использованию, необходимо предложить другим библиотекам.

5.16 Сохранность редких изданий, имеющих в фондах, особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к книжным памятникам, возможность доступа к ним населения должны обеспечиваться путем их своевременного учета в сводных каталогах (реестрах ценных книг).

6. Требования к доступности муниципальной услуги.

6.1 Помещения учреждения культуры должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания. Указатели и таблички справочно-навигационной системы должны быть продублированы рельефно-точечным шрифтом и (или) элементами звукового и цветового информирования и ориентирования.

6.2 Режим работы учреждения культуры, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с учредителем в лице Комитета по культуре.

6.3 Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

6.4 Один раз в месяц в библиотеке проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

6.5 Ежедневный режим работы библиотеки и её персонала устанавливается учреждением культуры самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

7. Укомплектованность Учреждений кадрами и их квалификация:

7.1 Библиотека должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения культуры, утвержденным учредителем.

7.2 Работники библиотеки должны иметь среднее профессиональное или высшее образование и отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам. Учреждение культуры обязано стимулировать повышение профессиональной компетентности и уровня квалификации работников. Все работники библиотеки один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию. По результатам аттестации работникам присваиваются категории, соответствующие определенному уровню квалификации.

7.3 У работников библиотеки каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности, права и ответственность.

7.4 При оказании услуг работники библиотеки должны проявлять к посетителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение. В учреждении культуры должны быть разработаны локальные нормативные акты, определяющие права, обязанности и ответственность работников, регулирующие их трудовые правоотношения с работодателем, содержащие нормы профессиональной этики.

8. Требования к информационному сопровождению оказания муниципальной услуги

8.1 Информация о работе библиотеки, о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должна быть доступна населению Одинцовского округа.

Учреждения культуры обеспечивают открытость и доступность:

1) информации:

а) о дате создания учреждения культуры, об учредителе, о месте нахождения учреждения и его филиалов (при наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

б) о структуре и об органах управления учреждением культуры;

в) о руководителе учреждения культуры, его заместителях, руководителях филиалов учреждения (при их наличии);

г) о персональном составе работников учреждения культуры с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;

д) о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.

2) копий:

а) устава учреждения культуры;

б) плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы учреждения;

в) локальных нормативных актов;

3) документа о порядке оказания платных услуг, в том числе образца договора об оказании платных услуг, документа об утверждении стоимости по каждой услуге.

8.2 В каждом учреждении культуры должны быть информационные стенды (уголки, табло), содержащие документы и сведения, указанные в пункте 8.1. Стандарта.

8.3 Учреждения культуры формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте учреждения культуры в сети "Интернет".

8.4 Информация о порядке оказания муниципальной услуги может быть размещена в средствах массовой информации, тематических изданиях и сборниках, буклетах, брошюрах, посредством теле и радиопередач.

8.5 Информация о деятельности учреждения культуры, о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги библиотекой должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

9. Контроль за деятельностью библиотеки по оказанию муниципальной услуги

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

9.2 Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения культуры, его заместителями.

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) плановый контроль.

9.3 Комитет по культуре (председатель, заместитель председателя Комитета по культуре, начальники отделов Комитета по культуре,

специалисты отделов Комитета по культуре) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения культуры в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- 2) анализа обращений граждан в Комитет по культуре по вопросу оказания муниципальной услуги учреждениями культуры, проведения по фактам обращений служебных проверок и иных контрольных мероприятий с привлечением соответствующих специалистов, анализ и устранение причин выявленных нарушений;

- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб учреждения культуры по факту принятия Комитетом по культуре мер на основании обращений граждан.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом по культуре ежеквартально, внеплановые - по мере поступления жалоб и иных обращений граждан по вопросам оказания муниципальной услуги.

9.4 Подача, регистрация и рассмотрение обращений граждан по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан».

Жалобы и иные обращения граждан по вопросам нарушения учреждениями культуры настоящего Стандарта и другим вопросам оказания муниципальной услуги могут направляться гражданами как непосредственно в учреждение культуры, так и в Комитет по культуре.

Жалобы и иные обращения по вопросам оказания муниципальной услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от адресата поступления.

Обращения граждан по вопросам оказания муниципальной услуги, в том числе нарушения настоящего Стандарта, должны быть рассмотрены руководителем учреждения культуры либо председателем Комитета по культуре в тридцатидневный срок со дня регистрации их поступления и заявителю дан письменный ответ о результате рассмотрения и принятых мерах.

9.5 При подтверждении факта некачественного предоставления муниципальной услуги либо иного нарушения Стандарта руководитель Учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

9.6 Критерии оценки качества муниципальной услуги:

- 1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- 2) результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов населения).

9.7 Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги:

1) Количество пользователей – изменение показателя в сторону увеличения (или уменьшения) не более чем на 10% по сравнению с показателем за предыдущий период.

2) Книговыдача - изменение показателя в сторону увеличения (или уменьшения) не более чем на 10% по сравнению с аналогичным показателем за предыдущий период.

3) Отсутствие обоснованных жалоб на качество оказываемых услуг – 0 единиц.

9.8 Руководитель учреждения культуры несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества оказываемой муниципальной услуги.

9.9 Приказом руководителя учреждения культуры должны быть назначены ответственные лица в учреждении культуры за качественное оказание муниципальной услуги потребителям в соответствии с настоящим Стандартом.

9.10 Руководитель учреждения культуры обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения культуры;

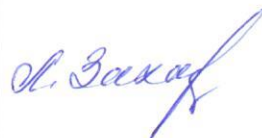
2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала библиотеки, осуществляющего оказание муниципальной услуги и контроль качества её оказания;

3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения культуры в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги и выполнению положений настоящего Стандарта.

Заместитель председателя Комитета
- начальник отдела культуры
и дополнительного образования



Л.Ф. Захарова