**Стандарт качества предоставления государственной (муниципальной) услуги**

**«Организация информационно-библиотечного обслуживания населения»**

1.       **Общие положения**

**1.1 Организацией, в отношении которой применяется Стандарт муниципальной (государственной) услуги:**

является Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Тисульского района», в том числе:

- Тисульская центральная районная библиотека

- Тисульская детская библиотека

- сельские и городские филиалы (далее именуемые «Библиотека»).

**1.2 Сведения об услуге:**

Наименование услуги: « Организация информационно-библиотечного обслуживания населения» (далее – библиотечная услуга).

Содержание библиотечной услуги:

1.Формирование и сохранность библиотечных фондов;

2.Обеспечение доступа граждан к культурным ценностям;

3.Обеспечение оперативного доступа пользователя к информационным ресурсам;

4. Проведение мероприятий культурно-просветительского характера, в том числе для реализации досуга граждан;

5.Подготовка и создание краеведческих документов на различных носителях, в том числе издательская деятельность библиотеки.

* Предоставление услуги осуществляется на бесплатной и платной основах.

Основной количественной единицей измерения является посещение. В качестве дополнительных единиц измерения могут использоваться показатели: количество зарегистрированных пользователей и документовыдача.

**1.3 Получатели услуги:**

-население Муниципального образования «Тисульский муниципальный район» и лица, находящиеся на территории Тисульского муниципального района.

**1.4** **Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной (государственной) услуги**, указанной в п. 1.1 настоящего раздела:

– Управление культуры администрации Муниципального образования «Тисульский муниципальный район».

**2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление библиотечной услуги**

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный Закон от 06.10.2003 г №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный Закон от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

- 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 документа»;

- Федеральный закон от 24.06.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Инструкция об учёте библиотечного фонда (утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02.12 1998 № 590);

- Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках (утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6);

- Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313);

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие Приказом Минкультуры России от 01.11.1994 № 736);

- Правила организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук (утверждены Приказом Минкультуры России от 18.01. 2007 № 19);

**-** Государственный стандарт ГОСТ 7.73-95. Система стандартов по информации,библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.76-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.83-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;

- Стандарт отрасли ОСТ 29.130-97. Издания. Основные термины и определения;

-Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый Российской библиотечной ассоциацией 2 мая 2001 года;

-Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Кемеровской области, Муниципального образования «Тисульский муниципальный район».

**3.Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека**

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

- Устав или Положение о библиотеке;

-свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения;

- положения об отделах, структурных подразделениях библиотеки;

- коллективный договор;

- правила внутреннего распорядка;

- правила пользования библиотекой;

- положение о платных услугах;

- положение об организации библиотечного обслуживания населения;

- штатное расписание;

- должностные инструкции;

- инструкция по охране труда и технике безопасности;

- инструкция по пожарной безопасности;

- инструкция по электробезопасности.

**4. Требования к качеству предоставления муниципальной (государственной) услуги.**

**4.1. Требования к информированию потребителей услуги**

* библиотечная услуга может быть оказана на территории Муниципального образования «Тисульский муниципальный район» всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации;
* получатели услуги вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о Библиотеке, режиме ее работы и реализуемых услугах;
* сведения о предоставлении муниципальной (государственной) услуги «Информационно-библиотечное обслуживание населения» носит открытый, общедоступный характер и предоставляется всем заинтересованным лицам;
* библиотека обязана довести до сведения получателей услуги наименование Учредителя, свое полное наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания;
* библиотека должна обеспечить потребителей услуги доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества полученной услуги. Указанная информация размещается на сайте библиотеки или стендах (вывесках) в помещениях библиотек;
* библиотека обязана своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой муниципальной (государственной) услуге и возможностях ее получения. Способы информирования получателей услуги определяются Библиотекой самостоятельно. Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о библиотечных ресурсах, формированием традиционного справочно-библиографического аппарата и/ или электронных информационных ресурсов, с целью сохранения и развития единого информационного пространства Кемеровской области;
* оповещение (анонс) потребителей о плановых культурно-просветительских мероприятиях (книжных выставках, литературно-музыкальных вечерах, читательских акциях, конкурсах, конференциях и т.д.) осуществляется на информационных стендах Библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, разработки рекламно-информационных материалов.

**4.2. Требования к зданию и режиму работы Библиотеки**

|  |  |
| --- | --- |
| **Требование** | **Характеристика** |
| Требования к зданию | Библиотека размещается в специально предназначенном или приспособленном здании (помещении), доступном для населения;  - состояние здания, в котором размещается библиотека, не должно являться аварийным;  - здание библиотеки должно иметь исправную систему отопления (печное, газовое, центральное) |
| Требования к составу помещений | В составе помещений библиотеки выделяются:  - читательская зона, в которой располагаются зал для обслуживания пользователей на абонементе и читальный зал (или выделенное место для проведения массовых мероприятий и работы пользователей в помещении библиотеки, чтения книг и журналов);  - служебно – производственная зона, в которой располагаются: помещение для хранения, обработки библиотечных фондов, рабочее место сотрудника, гардероб (или выделенное место для верхней одежды сотрудников и пользователей библиотеки), санузел для персонала и пользователей библиотеки. |
| Требования к прилегающей территории | Прилегающая к входу в библиотеку территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке |
| Требования к температурно-влажностному режиму | Температурный режим в рабочих помещениях должен быть не менее 18 градусов, влажность воздуха - 55%. |
| Режим работы библиотек | Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.  -ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников Библиотеки устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время;  -зал для обслуживания пользователей на абонементе, читальный зал, информационная служба работают не менее 8 часов ежедневно (за исключением праздничных дней и выходного дня – воскресенья и санитарного дня);  - структурные подразделения: из расчёта 36 рабочих часов в неделю (на 1 ставку) с одним выходным днем ;  -о проведении санитарного дня пользователи информируются заранее;  - в летний период библиотека может работать по особому графику. |

**4.3**. **Способы получения потребителями информации об услуге**

|  |  |
| --- | --- |
| **Способ** | **Характеристика** |
| Телефонная консультация | Сотрудники библиотеки во время работы учреждения в случае обращения пользователей по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой услуге, время ожидания консультации не превышает 5 минут. |
| Информирование при личном общении | - сотрудники библиотеки во время работы учреждения, в случае личного обращения пользователей, предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой услуге.  - специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с пользователями библиотеки, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества или соответствующей информацией на рабочем столе специалиста. |
| Информация у входа в библиотеку | У входа в библиотеку должны быть размещены:  - наименование библиотеки;  - информация о режиме работы;  - информация об изменениях в режиме работы в случае переноса выходных и праздничных дней;  -объявления о предстоящих мероприятиях. |
| Информация в помещениях | В помещениях библиотеки на информационном стенде в удобном для обозрения месте размещаются:  - Правила пользования библиотекой:  - полный перечень оказываемых библиотекой услуг (в т. ч. платных с указанием цен);  - информация о номерах телефонов отделов библиотеки (при их наличии);  - информация о проводимых культурно-массовых мероприятиях;  - фамилия, имя, отчество директора библиотеки;  - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки. |
| Информация в сети Интернет | На сайте Администрации муниципального образования размещается следующая информация о центральной библиотеке и ее структурных подразделениях (филиалах):  - название библиотеки;  - фамилия, имя, отчество директора библиотеки (заведующего филиалом);  - адрес библиотеки;  - номера телефонов библиотеки;  - проводимые культурно-массовые мероприятия;  - полный перечень оказываемых библиотекой услуг;  - электронный адрес библиотеки. |

**4.4. Требования к персоналу библиотек**

|  |  |
| --- | --- |
| **Требование** | **Характеристика** |
| Образовательный уровень творческих работников | - не менее 80 % от общего числа библиотечных работников должны иметь высшее или среднее профессиональное образование;  - владение компьютерной грамотностью. |
| Требования к персоналу, который непосредственно принимает участие в оказании услуг пользователям | - оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг;  - в профессиональной деятельности библиотечный персонал должен руководствоваться кодексом профессиональной этики, относиться к пользователям с уважением, обязан оказывать помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно. |
| Повышение квалификации | -не реже одного раза в пять лет библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации;  - в период между плановым повышением квалификации библиотечные работники могут посещать специализированные семинары, тренинги, как на областном, так и на районном уровне;  - аттестация проводится один раз в 5 лет. |

**4.5.Требования к оборудованию и материалам библиотек**

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания и развития системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

Доступность необходимых документов обеспечивается пополнением библиотечных фондов изданиями на различных видах носителях.

Доступность фондов удаленных библиотек обеспечивается посредством каналов межбиблиотечной связи (внутрисистемный обмен, межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов).

|  |  |
| --- | --- |
| **Требование** | **Характеристика** |
| Требование к оборудованию и материалам, которые используются в процессе оказания муниципальной услуги | Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг, соответствовать их функциональному назначению, содержаться в исправном состоянии, проходить систематическую проверку.  Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована:  -предметами библиотечной мебели (стеллажи, кафедры, столы, стулья, витрины, каталожные шкафы);  -средствами технического оснащения |
| Требования к информатизации и компьютеризации | В целях развития информационных ресурсов и автоматизированных технологий библиотеки должны быть оборудованы:  - в центральной библиотеке не менее 2 мест для работы пользователей и 5 рабочих мест для сотрудников библиотеки на персональных компьютерах с выходом в сеть Интернет,электронной почтой; |
| Наличие копировально-множительной и иной оргтехники | Для нужд пользователей и выполнения профессиональных задач библиотека должна иметь не менее:  - 3 единиц копировально-множительной техники (ксерокс, многофункциональное устройство) ;  -2 единиц сканера. |
| Комплектование библиотечных фондов | Объем библиотечного фонда – 8-10 экз. на одного жителя  Ежегодно в библиотеки района в целом поступает:  - не менее 150 книг на 1000 жителей, в т. ч. не менее 30 % поступлений - для детей;  - не менее100 экз. лицензионных изданий на других носителях (звукозаписи, видеозаписи, электронных изданий);  -названий периодических изданий: не менее 60 для центральной библиотеки; не менее 30 для детского отдела; не менее 6 для каждого сельского филиала (исходя из количества населения в зоне обслуживания) |
| Перевод документов в электронную форму | Ежегодно не менее 3% отражение новых поступлений библиотечного фонда вносится в электронный каталог |

**4.6.Требования к безопасности оказания муниципальной (государственной) услуги**

|  |  |
| --- | --- |
| **Требование** | **Характеристика** |
| Санитарное состояние | -деятельность библиотеки должна соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;  - уборка помещений библиотеки должна производиться каждый рабочий день;  - у входа в здание, в котором располагается библиотека, устанавливается не менее одной урны для мусора. |
| Пожарная безопасность | - библиотека оснащается автоматической пожарной сигнализацией;  - библиотека оснащается первичными средствами пожаротушения;  - наличие постоянно готовых к эксплуатации эвакуационных выходов из помещений библиотеки;  - в библиотеке на видном месте размещаются план эвакуации, номер телефона пожарной части;  - систематически проводятся инструктажи и учения. |

**5. Требования к результату оказания муниципальной (государственной) услуги.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Требование** | **Характеристика** |
| Книга отзывов и предложений | В библиотеке на видном месте должна размещается книга отзывов и предложений, которая предоставляется пользователям библиотеки по их требованию. Отзывы и предложения пользователей библиотеки еженедельно рассматриваются с принятием, при необходимости, соответствующих мер и информированием заявителей (при наличии контактной информации о них). |
| Письменные обращения граждан | В библиотеке организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них. |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | В библиотеке проводятся опросы и анкетирование пользователей услуг о степени удовлетворённости качеством и доступностью предоставляемых услуг. Результаты опросов и анкетирования, после каждого проведения, обобщаются и, при необходимости, предоставляются в Администрацию. |

**6.Критерии качества предоставляемой услуги**

**6.1.**Критериями оценки качества предоставляемой услуги является:

* полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;
* результативность предоставления по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучение обращений граждан и опросов населения.

**6.2**. Качественное предоставление услуги характеризуют:

* своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;
* создание условий для интеллектуального развития личности, расширение кругозора граждан;
* оптимальность использования ресурсов библиотек;
* удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;
* отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере информационно-библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

**6.3. Показатели качества предоставляемой услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели качества библиотечной услуги | Значение показателя |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Динамика объема фонда библиотеки (всего) по сравнению с предыдущим годом.  Единица измерения -% | не менее 46% |
| 2 | Динамика количества зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом**, %** | 0,01% |
| 3 | Разница внесенного объема в электронный каталог по сравнению с предыдущим годом.  Единица измерения – библиографическая запись | не менее 300 |
| 4 | Динамика количества посещений по сравнению с предыдущим годом, % | 1,7% |
| 5 | Количество новых поступлений на 1 тыс. жителей  Количество фонда на 1 тыс. жителей  Единица измерения - экземпляр | Не менее 250 |
| 6 | Динамика сохранения объема выданных документов на различных носителях (книговыдача %) | не менее 90% |
| 7 | Количество обоснованных жалоб потребителейпоступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записи в книге отзывов и предложений, | абсолютная величина |

**7. Основания для отказа в оказании услуги**

Основания для отказа в оказании библиотечной услуги предусматриваются в Правилах пользования библиотекой и включают:

- зафиксированные факты нарушения Правил пользования библиотекой,

повлёкшие за собой утрату или порчу библиотечного фонда и оборудования;

- нарушение сроков пользования книгами и другими документами, полученными в библиотеке, без уважительных причин;

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

**8. Процедура пересмотра стандарта**

Стандарт качества муниципальной (государственной) услуги «Информационно-библиотечное обслуживание населения» независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей услуги, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей муниципальной (государственной) услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги поступившие от:

- органов государственной власти, органов местного самоуправления,

- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуги,

- группы потребителей услуги (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.