

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО**

**«Библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию  
пользователей библиотеки»**

**I. Организации, в отношении которых применяется Стандарт**

1.1. Стандарт выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек» (далее муниципальная работа) распространяется на все структурные подразделения муниципального бюджетного учреждения культура «Камышловская централизованная библиотечная система» Камышловского городского округа (далее Исполнитель).

1.2. Муниципальная работа направлена на обеспечение прав физических лиц в сфере организации библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов библиотек городского округа.

**II. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальной работы**

2.1. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации";
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-I "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";
- Федеральным законом от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 N 1077 "Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда";
- Федеральным законом от 25.07.2002 N 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";
- Федеральным законом от 29.12.2010 N 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью";
- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008), рекомендован письмом МК РФ от 09.12.2002 N 01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов;
- ГОСТа Р 7.0.20-2014 СИБИБД. «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»
- ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика»
- иными нормативными правовыми актами органов государственной власти Российской Федерации, Свердловской области и распоряжениями органов местного самоуправления, регулирующими деятельность по комплектованию, формированию и учету библиотечного фонда.

**III. Порядок получения доступа к выполнению муниципальной работы**

3.1. Муниципальная работа выполняется на территории Камышловского городского округа для физических и юридических лиц.

3.2. Муниципальная работа выполняется бесплатно.

3.3. Муниципальная работа является доступной для пользователей, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения.

3.4 Условия предоставления услуги:

- удаленно, через сеть Интернет;

- в стационаре;
- вне стационара.

#### IV. Требования к качеству выполнения муниципальной работы

##### 4.1. Содержание муниципальной услуги включает в себя:

###### 1. Библиотечное обслуживание:

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

- предоставление документов или их копий по МБА из других библиотек;

- проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры жителей Камышловского городского округа (книжные выставки, конкурсы, фестивали, акции, конференции и т.д.)

###### 2. Справочно-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 через сайт библиотеки в сети Интернет.

3. организация и проведение информационно-просветительских мероприятий: тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставочное, проведение культурно-массовых мероприятий на базе учреждения.

Направление, вид и тематика мероприятий должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги требуется прохождение процедуры регистрации (записи) с оформлением универсального и (или) временного читательского формуляра) или иного аналогичного документа (для физических лиц).

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

Порядок регистрации (записи) определяется Положением об организации библиотечного обслуживания населения, Правилами работы с читателями, Положением о читательском билете

##### 4.2. Документы, регулирующие порядок деятельности Исполнителя:

- Устав Исполнителя;

- настоящий Стандарт;

- иные нормативные локальные акты учреждения, регламентирующие порядок выполнения муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

##### 4.3. Перечень основных требований к качеству выполнения муниципальной работы.

- выдачи во временное пользование документов из библиотечных фондов в режиме абонемента и читального зала;

- получения информации о составе библиотечном фондов через систему каталогов, баз данных и другие формы библиотечного информирования;

- консультационной помощи в поиске и выборе информации;

- предоставление услуги в трех условиях: в удаленном режиме с использованием сети Интернет, в стационаре и вне стационара;

- пользование документами или копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- выполнения библиографической справки;

- участия в библиотечных культурно - досуговых мероприятиях.

##### 4.4 Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- нарушение или не принятие Положением об организации библиотечного обслуживания населения, Правилами работы с читателями, Положением о читательском билете;
- обращение за предоставлением муниципальной услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей (Правила внутреннего распорядка);
- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- наличие на одежде гражданина видимых следов или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;
- запрос пользователя противоречит нормам авторского права;
- запрашиваемый потребителем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов».

Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);
- причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);
- утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);
- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

4.5. Срок предоставления услуги, включая проведение административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, обращения от пользователя.

## V. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги

### 5.1. Требования к местам предоставления услуги.

Муниципальные библиотеки размещаются в специально предназначенном или приспособленном здании (помещении), доступным для населения. Состояние здания, в котором размещается библиотека, не должно быть аварийным. Здание библиотеки должно иметь исправную систему отопления, иметь удобный свободный подход для пользователей, запасной (пожарный) выход и подъезд для производственных целей самой библиотеки. Библиотека должна быть оборудована для пользователей с ограниченными физическими возможностями: иметь пандусы при входе-выходе, при уровневых переходах, специальные держатели, ограждения.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил пожарной 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 библиотеках должны быть организованы читальные залы или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документами, представлены алфавитный, систематический и электронные каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

### 5.2. Документный (библиотечный) фонд.

Услуга осуществляется на основе использования единого документарного фонда муниципального бюджетного учреждения культуры «Камышловская централизованная библиотечная система». Который расположен в структурных подразделениях учреждения – центральная городская библиотека (К.Маркса, 37), детская библиотека им. Бажова (Кирова, 33), библиотека-филиал №3 (Строителей, 15)

Фонд библиотеки должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

Фонд учреждения должен быть универсальным по содержанию и включать широкий диапазон документов разных форматов и на различных носителях.

Объем фонда муниципальной библиотеки может корректироваться (увеличиваться или сокращаться), так как величина фонда зависит практически от реальных потребностей местных жителей, места и роли конкретной библиотеки, близости других библиотек, доступа к внешним ресурсам, финансовых возможностей, др.

Муниципальная библиотека должна иметь возможность получать периодические издания, которые соответствует запросам пользователей.

## VI. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги.

6.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

6.2. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- 1) сведения о графике работы структурных подразделений;
- 2) утвержденный перечень предоставляемых муниципальных услуг с указанием условий их предоставления;
- 3) информацию о мероприятиях, проводимых в учреждении;
- 4) о дополнительных услугах, предоставляемых потребителям, и ценах на них;
- 5) сведения об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждений;
- 6) контактная информация о руководстве учреждений с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

6.3. Информирование потребителей муниципальной услуги осуществляется:

- 1) через официальный сайт учреждения в сети «Интернет»;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) структурных подразделений, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет»);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- 6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащего запрашиваемую информацию.

6.4. На сайте учреждений в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждений (изменения в режиме работы учреждений);
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, руководителей структурных подразделений;
- 4) контактные телефоны (номера телефонов руководителя учреждения, руководителе структурных подразделений);
- 5) стандарт качества предоставления муниципальной услуги;
- 6) информация о проводимых выставках, мероприятиях;
- 7) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу;

6.5. На информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждений размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждений;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, руководителей структурных подразделений;
- 4) контактные телефоны (номера телефонов руководителя учреждения, руководителе структурных подразделений);
- 5) перечень предоставляемых учреждениями муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 6) информация о проводимых выставках, мероприятиях;

6.6. На вывеске у входа в учреждения должна размещаться следующая информация:

- 1) наименование учреждений;
- 2) режим работы учреждений;
- 3) информация об изменениях в режиме работы.

6.7. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет») размещается информация о:

- 1) проводимых выставках, мероприятиях;
- 2) иное.

6.8. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная

рекламная продукция (буклеты, путеводители) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждениях, их фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждений;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждений;
- 5) о проводимых мероприятиях.

6.9. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждениях, их фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждений;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждений;
- 5) о проводимых мероприятиях.

6.10. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждений.

6.11. Пользователь услуги имеет право дать свои предложения по улучшению качества обслуживания при предоставлении услуги.

VII. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги.

Учреждение должно располагать необходимым числом основного и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие категории персонала:

- 1) основной персонал;
- 2) административно-управленческий персонал;
- 3) вспомогательный персонал.

Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, опыт, соответствующие возложенным на них обязанностям. Работники библиотек в обязательном порядке проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников культуры Камышловского городского округа. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются категории, соответствующие определенному уровню квалификации.

Так же специалисты, обеспечивающие выполнение работы по предоставлению муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки должны регулярно заниматься повышением квалификации и профессиональным самообразованием.

Учет проделанной работы по выполнению муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию населению осуществляется на основании

- Первичных учетные документы для ежедневного заполнения:

- **Формуляр читателя** (электронный формуляр читателя) – предназначен для учета читателя библиотеки, контроля и учета выданных ему и возвращенных им произведений печати и других документов, и анализа чтения;
- **Картотека регистрации абонентов информации** (электронная база данных) предназначена для учета абонентов и анализа сведений о них;
- **Карточка регистрации читателя** предназначена для учета читателя библиотеки и анализа сведений о нем\*;
- **Контрольный листок** предназначен для учета посещений пользователя подразделений библиотеки, контроля за выданными и возвращенными документами\*;
- **«Журнал отказов»** или **«Картотека отказов»** предназначен для учета отказов по запросам и анализа отказов;
- **Паспорт мероприятия** предназначен для учета и анализа мероприятия, проводимого библиотекой;
- **Счетчики посещений www-сайта библиотеки\***.

- Вторичные документы:

- **Дневник работы библиотеки;**

- **Статистическая форма № 6-НК;**
- **Отчеты о работе библиотек за период времени.**

Статистический учет в библиотеках ведется на основании ГОСТа Р 7.0.20-2014 СИБИД.

«Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» и ГОСТа 7.20-2000 «Библиотечная статистика»

### **VIII. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

8.1. Обжалование нарушений настоящего Стандарта осуществляется потребителями муниципальной работы следующими способами:

8.2 Жалоба на нарушение требований настоящего Стандарта подается руководителю Исполнителя или лицу, исполняющему обязанности руководителя (далее - руководитель).

8.3 Жалоба подается в письменной форме.

8.4 Жалоба рассматривается руководителем в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации.

8.5 По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный ответ по адресу, указанному в жалобе.

8.6 Обращения граждан в органы местного самоуправления Камышловского городского округа, связанные с исполнением требований настоящего Стандарта, рассматриваются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8.7 Обжалование нарушений требований, установленных настоящим Стандартом, в судебные органы, органы прокуратуры, органы муниципального контроля осуществляется в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

### **IX. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

За нарушение требований настоящего стандарта должностные лица Исполнителя несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.