

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением Администрации
МО «Глазовский район»

№ 1.1 от 11.01.2017

ТРЕБОВАНИЯ

к качеству муниципальных услуг (работ)
по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного
обслуживания пользователей библиотеки.

I. Общие положения

1. Настоящие требования к качеству муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» и муниципальных работ «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки», «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (далее - Требования) разработаны в соответствии с постановлением Администрации муниципального образования «Глазовский район от 22 июня 2016 года №73.1 «Об утверждении Положения о требованиях к качеству муниципальных услуг, оказываемых в муниципальном образовании «Глазовский район» и устанавливают требования, обязательные при оказании муниципальной услуги (работ) по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки (далее - муниципальная услуга (работы)).
2. Муниципальная услуга (работы), на которые распространяются настоящие Требования, оказываются библиотеками муниципального образования «Глазовский район» за счет средств бюджета муниципального образования «Глазовский район». Муниципальная услуга (работы), на которые распространяются настоящие Требования, включены в перечень муниципальных услуг (работ) в сфере культуры, утвержденный постановлением Администрации муниципального образования «Глазовский район» от 30 декабря 2015 года №156.
3. Настоящие Требования подлежат размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

II. Наименование муниципальной услуги (работ)

4. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» и муниципальных работ «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки», «Библиографическая обработка документов и создание каталогов».

III. Категории потребителей муниципальной услуги (работ)

5. Потребителями муниципальной услуги (работ) являются физические и юридические лица (далее – потребители муниципальной услуги).

IV. Требования к исполнителю муниципальной услуги (работ), предусмотренные законодательством

6. Муниципальная услуга (работы) оказываются в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными Уставом.

V. Требования к условиям оказания муниципальной услуги (работ) с учетом ее специфики

Требования к процессу оказания муниципальной услуги (работ) и обеспечению информирования потребителей муниципальной услуги (работ) в процессе ее оказания

7. Информацию о порядке и ходе оказания муниципальной услуги (работ) можно получить: непосредственно по месту нахождения исполнителя; с использованием средств телефонной связи; с использованием средств электронного информирования.

8. В рамках оказания муниципальной услуги (работ) предоставляются муниципальные услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведённым в электронный вид, хранящимся в библиотеках Удмуртской Республики, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» и «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Удмуртской Республики» в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в электронной форме через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>) и государственную информационную систему Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.uslugi.udmurt.ru> и <http://услуги.удмуртия.рф>) (в том числе с использованием инфомата).

9. Один раз в месяц исполнителем проводится санитарный день, в течение которого потребители муниципальной услуги (работ) не обслуживаются.

Конкретная дата проведения санитарного дня устанавливается исполнителем.

Консультации по вопросам оказания муниципальной услуги (работ) осуществляются специалистами исполнителя при личном обращении, посредством телефона и электронной почты. В случае обращения по электронной почте заявителю необходимо указать свои личные данные и контактный телефон для связи.

Консультации предоставляются по вопросам режима работы и посещения, наличия документов в фонде, организации и проведения выставок, мероприятий.

10. Муниципальная услуга (работы) могут быть оказаны в следующих формах:

1) в читальных залах, других специально выделенных подразделениях, предусматривающих выдачу документа для работы в помещениях исполнителей в рабочее время;

2) через абонемент, предусматривающий выдачу документа для использования вне помещений исполнителей на определенных условиях, межбиблиотечный абонемент (МБА), электронную доставку документов (ЭДД), информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

3) через внестационарные формы обслуживания (пункты выдачи, библиобус, выездной читальный зал, для людей с ограниченными возможностями здоровья - обслуживание на дому транспортом исполнителей или с использованием услуг федерального государственного унитарного предприятия «Почта России»);

4) путем проведения массовых мероприятий: книжные выставки, дни информации, дни специалиста, обзоры, обсуждение книг, презентации книг, читательские конференции, литературные вечера, устные журналы, тематические декады, месячники.

11. Исполнитель, оказывающий муниципальную услугу (работы), должен: обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, антитеррористической безопасности и охраны окружающей среды в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации; иметь универсальный фонд документов, обеспечивающий требования пользователей и отвечающий критериям полноты, информативности, постоянной обновляемости.

Потребители муниципальной услуги (работ) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о муниципальной услуге(работе).

12. Муниципальная услуга (работы) оказывается бесплатно.

13. При оказании муниципальной услуги (работ) исполнитель обязан соблюдать требования Федерального закона от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» в части обозначения на входных билетах,

афишах, приглашениях знака информационной продукции и (или) текстового предупреждения об ограничении распространения информационной продукции среди детей.

Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием муниципальных услуг (работ)

14. Муниципальные услуги (работы) оказываются в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей муниципальной услуги(работ), или на открытых площадках.

Исполнитель должен обеспечивать для маломобильных групп населения (инвалидов, людей с временным нарушением здоровья, беременных женщин, людей преклонного возраста, людей с детскими колясками) равные с другими категориями населения условия получения муниципальной услуги (работ).

При оказании муниципальной услуги (работ) в закрытых помещениях прилегающая к ним территория должна иметь специальные приспособления и/или устройства для доступа пользователей с ограниченными возможностями здоровья (пандусы, ориентирующие поручни, подъемные устройства, специальные указатели).

15. Площадь помещений для работы должна обеспечивать размещение работников и потребителей муниципальной услуги (работ), помещения должны соответствовать требованиям, установленным Сводом правил СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения». Исполнитель должен быть обеспечен всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение, водоотведение), санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектованы необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда. Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений и обслуживания потребителей муниципальной услуги (работ) должны соответствовать действующему законодательству.

16. Исполнители должны быть оснащены:

- 1) техническими средствами (компьютерная техника, средства копирования документов, аудио-, видеотехника);
- 2) средствами связи;
- 3) средствами пожарной и охранной сигнализации;
- 4) транспортными средствами, необходимыми для обслуживания граждан с ограниченными возможностями здоровья.

17. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке. Количество оборудования рассчитывается исходя из количества пользователей и работников исполнителей. Оборудование и программное сопровождение информационных систем должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Требования к работникам исполнителя, оказывающим муниципальную услугу (работы), и к их взаимодействию с потребителями муниципальной услуги (работ)

18. Штат исполнителя должен быть укомплектован в соответствии с уставными целями и должен обеспечивать оказание муниципальной услуги (работ).

Специалисты, непосредственно оказывающие муниципальную услугу(работы), должны иметь соответствующее профессиональное образование в области библиотечного дела, подтвержденное документами об образовании, обладать знаниями и опытом, необходимыми для оказания муниципальной услуги(работ).

Специалисты исполнителя, потребителями муниципальной услуги(работ) которых являются дети, подростки и граждане с ограниченными возможностями здоровья, должны обладать профессиональными знаниями в области детской литературы и детского чтения, педагогики и детской психологии, необходимыми умениями и навыками работы с детьми и людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Иные категории работников, участвующие в оказании муниципальной услуги (работ), должны иметь соответствующее образование, стаж работы и (или) обладать знаниями и опытом, соответствующими квалификационным требованиям по занимаемой должности.

У всех работников должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Специалисты, оказывающие муниципальную услугу (работы), по результатам аттестации должны подтверждать их соответствие занимаемой должности.

Порядок, сроки и периодичность аттестации утверждаются локальным нормативным актом, утвержденным исполнителем.

Для оказания муниципальной услуги (работ) исполнитель обеспечивает повышение профессионального уровня специалистов в соответствии с законодательством.

19. Оказание муниципальной услуги (работ) должно сопровождаться доброжелательным отношением к потребителям муниципальной услуги (работ).

Требования к взаимодействию с потребителями муниципальной услуги (работ):

1) персонал исполнителя, оказывающее муниципальную услугу (работы), в том числе технический, обязан по существу отвечать на все вопросы потребителей муниципальной услуги (работ), должен вести себя с потребителями муниципальной услуги (работ) корректно, доброжелательно, ни при каких обстоятельствах не применять к ним меры принуждения и насилия;

2) каждому потребителю муниципальной услуги (работ) должен быть выдан читательский билет, удостоверяющий его право на посещение;

3) сотрудники охраны должны незамедлительно реагировать на обращения потребителей муниципальной услуги(работ), связанных с нарушением общественного порядка.

VI. Перечень показателей качества муниципальных услуг (работ)

20. Показатели качества муниципальной услуги (работ):

1) Посещаемость библиотеки 1 читателем не менее 11 раз в отчетном году;

4) Обращаемость библиотечного фонда не менее 2,4%;

5) Доля библиографических записей электронного каталога не менее 21% от количества библиотечного фонда, процентов.

Формула расчёта показателей качества муниципальной услуги и источники информации об их значениях указаны в приложении к настоящим Требованиям.

VII. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги (работ) о качестве и объёме её оказания

21. Исполнитель, оказывающий муниципальную услугу (работы), должен предоставить по требованию потребителей муниципальной услуги (работ) книгу отзывов и предложений. Отзывы и предложения еженедельно рассматриваются руководителями исполнителя с принятием, при необходимости, соответствующих мер и информированием потребителей муниципальной услуги(работ) при наличии контактной информации о них в книге отзывов и предложений.

Исполнитель организует приём, регистрацию, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб потребителей муниципальной услуги (работ), в том числе по электронной почте и подготовку в месячный срок ответов на них.

Учет мнения потребителей муниципальной услуги о качестве оказания муниципальной услуги осуществляется путем проведения опроса и анкетирования о степени удовлетворённости качеством и доступностью оказываемой муниципальной услуги.

Приложение
к Требованиям к качеству муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»

**Перечень показателей качества муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»**

№ п/п	Показатель качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
	Наличие информации о порядке оказания муниципальной услуги на информационных стендах и официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информация	да/нет	Официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды
	Посещаемость библиотеки 1 читателем не менее 11 раз в отчетном году, единиц	Посещ./Чит, где: Посещ. – количество посещений за отчетный год; Чит. - общее количество читателей в отчетном году	Информационный, Статистический отчеты

Приложение
к Требованиям к качеству муниципальной работы
«Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического
сохранения и безопасности фондов библиотеки»

**Перечень показателей качества муниципальной работы
«Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения
и безопасности фондов библиотеки»**

№ п/п	Показатель качества муниципальной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества муниципальной услуги	Источник информации о значениях показателей качества муниципальной услуги

	Обращаемость библиотечного фонда не менее 2,4%, процентов	Кв./Ф. где Кв.- количество книговыдачи в библиотеках за отчётный год; Ф.-количество фонда	Информационный, Статистический отчеты
--	---	---	---------------------------------------

Приложение
к Требованиям к качеству муниципальной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

**Перечень показателей качества муниципальной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»**

№ п/п	Показатель качества муниципальной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества муниципальной услуги	Источник информации о значениях показателей качества муниципальной услуги
	Доля библиографических записей электронного каталога не менее 21% от количества библиотечного фонда, процентов	Бз./Ф, где Бз.- количество библиографических записей; Ф.-количество фонда.	Информационный, Статистический отчеты