

## **ТРЕБОВАНИЯ**

к качеству муниципальных услуг (работ)

муниципальных услуг «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)», «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара)», «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (удалённо через сеть Интернет)» и муниципальных работ «Библиографическая обработка документов и создание каталогов», «Методическое обеспечение в области библиотечного дела»

### **I. Общие положения**

1. Настоящие требования к качеству муниципальных услуг «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)», «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара)», «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (удалённо через сеть Интернет)» и муниципальных работ «Библиографическая обработка документов и создание каталогов», «Методическое обеспечение в области библиотечного дела» (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 муниципальных услуг (работ) по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки (далее - муниципальные услуги (работы)).
2. Муниципальные услуги (работы), на которые распространяются настоящие Требования, оказываются библиотеками муниципального образования «Глазовский район» за счет средств бюджета муниципального образования «Глазовский район». Муниципальные услуги (работы) на которые распространяются настоящие Требования, включены в Общероссийский базовый (отраслевой) перечень (классификатор) государственных и муниципальных услуг на 2018 год и Региональный перечень (классификатор) государственных (муниципальных) услуг и работ, утвержденный постановлением Правительства Удмуртской Республики от 29.12.2017 г. № 573.
3. Настоящие Требования подлежат размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### **II. Наименование муниципальных услуг (работ)**

4. Наименование муниципальных услуг: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)», «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара)», «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (удалённо через сеть Интернет)» и муниципальных работ «Библиографическая обработка документов и создание каталогов», «Методическое обеспечение в области библиотечного дела».

### **III. Категории потребителей муниципальных услуг (работ)**

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

#### **IV. Требования к исполнителю муниципальных услуг (работ), предусмотренные законодательством**

6. Муниципальные услуги (работы) оказываются в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными Уставом.

#### **V. Требования к условиям оказания муниципальных услуг (работ) с учетом ее специфики**

Требования к процессу оказания муниципальных услуг (работ) и обеспечению информирования потребителей муниципальных услуг (работ) в процессе ее оказания

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

8. В рамках оказания муниципальных услуг (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 муниципальных услуг (работ) не обслуживаются.

Конкретная дата проведения санитарного дня устанавливается исполнителем.

Консультации по вопросам оказания муниципальных услуг (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. Муниципальные услуги (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, 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 муниципальные услуги(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 муниципальных услуг (работ) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о муниципальных услугах(работах).

12. Муниципальные услуги (работы) оказываются бесплатно.

13. При оказании муниципальных услуг (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 муниципальных услуг(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 муниципальных услуг (работ).

При оказании муниципальных услуг (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 муниципальных услуг (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 муниципальных услуг (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 муниципальные услуги (работы), и к их взаимодействию с потребителями муниципальных услуг (работ)

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

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

Специалисты исполнителя, потребителями муниципальных услуг(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 муниципальных услуг (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 муниципальные услуги (работы), по результатам аттестации должны подтверждать их соответствие занимаемой должности.

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

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

19. Оказание муниципальных услуг (работ) должно сопровождаться доброжелательным отношением к потребителям муниципальных услуг (работ).

Требования к взаимодействию с потребителями муниципальных услуг (работ):

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

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

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

## **VI. Перечень показателей качества муниципальных услуг (работ)**

20. Показатели качества муниципальных услуг (работ):

1) в стационарных условиях - динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом (Процент)

2) вне стационара - динамика посещений пользователей библиотеки по сравнению с предыдущим годом (Процент)

3) удаленно в сети Интернет - динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом (Процент)

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 муниципальных услуг (работ) о качестве и объёме её оказания**

21. Исполнитель, оказывающий муниципальные услуги (работы), должен предоставить по требованию потребителей муниципальных услуг (работ) книгу отзывов и предложений. Отзывы и предложения еженедельно рассматриваются руководителями исполнителя с

принятием, при необходимости, соответствующих мер и информированием потребителей муниципальных услуг(работ) при наличии контактной информации о них в книге отзывов и предложений.

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

Учет мнения потребителей муниципальных услуг о качестве оказания муниципальных услуг 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 (в стационарных условиях)»

**Перечень показателей качества муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное  
обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)»**

№ 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
	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом. (Процент)	Посещ 1 x 100 / Посещ. где <b>Посещ. 1</b> – количество посещений (в стац. условиях) по плану на квартал на плановый период . <b>Посещ.</b> – количество посещений (в стац. условиях) за предыдущий год	Информационный, Статистический отчеты

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

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

№ 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
	Динамика посещений пользователей библиотеки по сравнению с предыдущим годом (Процент)	Посещ 1 x 100 / Посещ. где <b>Посещ. 1</b> – количество посещений (вне стац.) по плану на квартал на плановый период . <b>Посещ.</b> – количество посещений (вне стац.) за предыдущий год	Информационный, Статистический отчеты

Приложение  
к Требованиям к качеству муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное  
обслуживание пользователей библиотеки (удалённо через сеть Интернет)»

**Перечень показателей качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (удалённо через сеть Интернет)»**

№ п/п	Показатель качества муниципальной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества муниципальной услуги	Источник информации о значениях показателей качества муниципальной 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
	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом (Процент)	Посещ 1 x 100 / Посещ. где <b>Посещ. 1</b> – количество посещений (удаленно через сеть Интернет) по плану на	Информационный, Статистический отчеты

		квартал на плановый период . <b>Посещ.</b> – количество посещений (удаленно через сеть Интернет) за предыдущий год	
--	--	---	--

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 работы, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества муниципальной работы	Источник информации о значениях показателей качества муниципальной работы
	Не предусмотрен.		

Приложение  
к Требованиям к качеству муниципальной работы  
«Оказание консультационно-методической помощи и проведение мероприятий по повышению квалификации библиотечных работников»

**Перечень показателей качества муниципальной работы  
«Оказание консультационно-методической помощи и проведение мероприятий по повышению квалификации библиотечных работников»**

»

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