|  |
| --- |
| Приложение №3  к приказу отдела культуры  от 08.02.2017 № 10 |

СТАНДАРТ

муниципальной услуги (работы)

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки

(наименование муниципальной услуги(работы))

**I. Паспорт муниципальной услуги**

1. Разработчик стандарта муниципальной услуги (работы):

Отдел культуры администрации Грачевского района\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается наименование главного распорядителя)

2. Область (сфера) применения стандарта муниципальной услуги (работы):

\_\_Услуга предоставляется в области культуры - библиотечное дело\_\_\_\_

назначение стандарта муниципальной услуги (работы))

3. Термины и определения:

**Библиотека** - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам (в ред. Федерального закона от 03.06.2009 N 119-ФЗ);

**библиотечное обслуживание** – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг (ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения);

**библиотечная услуга** – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.) (ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения);

**документ** – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения;

**пользователь библиотеки** – физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

**муниципальная услуга** – услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам различных организационно-правовых форм в соответствии с муниципальным заданием бюджетными, автономными или казенными учреждениями (далее – учреждениями) безвозмездно или по цене (тарифам), в случаях, если предусмотрено оказание соответствующих услуг на платной основе либо порядок их установления.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги (работы):

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Законом Оренбургской области от 03.03.2006 г. № 3129/545-III-ОЗ «О библиотечном деле в Оренбургской области»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2008 г. № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно — досуговых учреждений)»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2008 г.

№ 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно – досуговых учреждений)»

- Федеральный закон Российской Федерации от 1.12.2014 г.№ 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»

- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 года № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Решение Совета Депутатов МО Грачёвский район № 284-рс. от 14 11.2008г.«Об организации библиотечного обслуживания населения, комплектования библиотечных фондов, библиотек МО Грачёвский район;

- Устав МБУК МЦБС;

иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области, локальными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области библиотечного дела.

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте муниципальной услуги:

- наличие в свободном доступе информации о муниципальной услуге (ее наименование, содержание, количественные и качественные показатели, сведения о получателях, включая льготную категорию граждан);

- режим работы, адресов и телефонов мест предоставления муниципальной услуги, адресов электронной почты;

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Библиотека;

- выполнение Библиотекой требований данного стандарта качества предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- результаты проведения контроля за качеством услуги, оказываемой Библиотекой;

- уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- соответствие требованиям материально-технической базы и инфраструктуры учреждения;

- наличие специалистов, имеющих соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию услуги;

- ответственность должностных лиц и специалистов за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе исполнения муниципальных услуг.

6. Сведения о муниципальной услуге:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование базовой услуги или работы | Признак отнесения к услуге или работе | Платность услуги | Показатели объема | Показатели качества |
| Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки | Услуга | государственная (муниципальная) услуга или работа бесплатная | Количество посещений (шт) | 1.Книгавыдача (экземпляр). 2.Количество пользователей(чел). 3.Количество выданных библиографических и фактографических справок (шт). 4.Количество библиотечных мероприятий (шт). |

7. Получатели муниципальной услуги:

 - физические лица и юридические лица.

8. Поставщик(и) муниципальной услуги (исполнители работы):

\_Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Грачевского района»\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**II. Требования к качественному, количественному, кадровому и материально-техническому оснащению поставщика муниципальной услуги (исполнителя работы) и процесса оказания услуги (выполнения работы)**

1. Качественные характеристики поставщика муниципальной услуги (исполнителя работы):

- Динамика количества или доля:

• удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов,

• пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки, от общего числа зарегистрированных пользователей (от общего числа опрошенных пользователей),

- Соответствие времени ожидания выполнения:

• заявки/запроса при посещении библиотеки на получение документов, имеющихся в библиотеке, заданным параметрам/контрольным значениям ожидания выполнения заявки/запроса в данной библиотеке,

• заявки/запроса на получение документов или их копий по межбиблиотечному обмену из других библиотек согласно утвержденному библиотекой регламенту выполнения работ (нормативным срокам).

- Соотношение отказов от общего количества запросов пользователей составляет не более 2,0 %

- Ведение традиционного справочно-библиографического аппарата и пополнение баз данных собственной генерации (краеведческих, фактографических, библиографических и т.д.) (не менее 6% в год от общего объема библиографических записей)

- Количество записей внесенных в ЭК (не менее 5% в год от общего объема электронного каталога) (для государственных, межпоселенческих, центральных библиотек ЦБС)

- Доля документовыдач по внутрисистемному обмену, МБА и ЭДД от общей документовыдачи не менее 0,02 % в год

- Соответствие системе государственных стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД) (ГОСТ 7.20-2000 Библиотечная статистика, ГОСТ 7.1-2003 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления и др.)

- Ведение и актуализация Интернет – сайта библиотеки (годовой процент роста обращений не менее 20%) (для государственных библиотек) и/или предоставление информации на сайты администраций МО (не менее 5 информаций) (для межпоселенческих, центральных библиотек ЦБС и др.)

- Наличие отзывов о Библиотеке и проведенных мероприятиях;

- Наличие публикаций и информационных сообщений о деятельности Библиотеки в СМИ

2. Требования к материально-технической базе и инфраструктуре учреждений, осуществляющих оказание услуги, (выполнение работы), и иным условиям.

Помещения «Учреждения», оказывающего муниципальную услугу, соответствует комфортным условиям для обучающихся и оптимальным условиям работы специалистов, а также санитарно-эпидемиологическим и строительным нормам и правилам.

Помещения в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязнения, шум, вибрации и т.д.).

В местах предоставления муниципальной услуги должно быть предусмотрено оборудование доступных мест общего пользования (санитарно-бытовых помещений) и хранения верхней одежды посетителей, должны создаваться комфортные условия для посетителей.

Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания должно определяться исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены: оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, другими нормативными документами, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

Специальное оборудование, технику следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

3. Требования к кадровому составу (квалификация, стаж и т.д.)

Библиотека, в отделах, оказывающих данную услугу, должна располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием. Структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

Руководители и специалисты Библиотеки должны один раз в 5 лет повышать свою квалификацию.

У сотрудников Библиотеки должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты Библиотеки должны быть аттестованы в установленном порядке.

В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря, принятым Конференцией Российской библиотечной ассоциации 22 апреля 1999 года.

К каждому сотруднику Библиотеки, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в Библиотеке;

- поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

- никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей.

4. Признаки группового или индивидуального предоставления услуги (услуга носит индивидуальный или групповой характер):

- организация индивидуального и коллективного доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам.

5. Нормативный объем предоставления услуги (выполнения работы) в год на одного получателя или на единицу услуги:

- Скорость предоставления информации о наличии документов в фондах (максимальное время с момента запроса потребителя до предоставления информации) – в среднем 20 минут на одного потребителя.

- Сроки ожидания при оказании государственной (муниципальной) услуги:

- получение книги из абонемента до 10 мин.

- получение книги из читального зала до 20 мин.

- получение книги из книгохранения до 40 мин.

- Время между датой поступления документов в библиотеку и датой их включения в традиционный справочно-библиографический аппарат и/или электронные базы данных не должно превышать 30 календарных дней.

6. Ключевые особенности оказания услуги:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

- обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте муниципального образования.

- оказания услуги на дому.

7. Количественная характеристика основных трудовых ресурсов (тренеры, педагоги, специалисты), необходимых для оказания единицы услуги индивидуально, либо в групповом порядке. Также указывается необходимость подключения, дополнительных трудовых ресурсов (тренер по ОФП, нянечки, курьеры) их количества и доли данного подключения от общего объема времени необходимого для предоставления услуги и, то, одновременно ли с основной трудовой единицей, дополнительные трудовые единицы подключаются к процессу оказания услуги (выполнению работы).

Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие категории персонала:

1) библиотечные специалисты (библиотекари, библиографы, заведующие филиалами);

2) административно-управленческий персонал (директор, зам. директора, заведующие отделами и так далее);

3) специалисты вспомогательных служб (программист);

4) технические работники.

Основной персонал непосредственно оказывающий услугу- 21 (кол-во ставок).

8. Максимальная наполняемость учреждения получателями муниципальной услуги, одновременно получающими услугу.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_100 человек\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается нормативный предел наполняемости учреждения получателями услуги, в том случае если учреждение предоставляло бы только данную услугу)

9. Минимальные пороговые требования к получателям услуги, ограничивающие предоставление услуги (возрастные, психо-физические, требование к состоянию здоровья):

- не представлен полный комплект документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги – п.2.6. административного регламента;

- несоблюдение или нарушение Правила пользования библиотеками муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система Грачевского района».

- посещение библиотеки в алкогольном или наркотическом опьянении.

10. Требования по участию получателей услуги в соревнованиях, смотрах, конкурсах и т.д.

Требования по участию исполнителей работы в семинарах, повышении квалификации, профессиональных конкурсах.

- Библиотека участвует в организации содержательного досуга граждан, способствует развитию их творческих способностей, приобщает к культурному наследию. Самостоятельно или совместно с другими организациями библиотека реализует образовательные, информационные и иные программы и проекты, проводит культурные акции (вечера, встречи, концерты, лекции, фестивали, конкурсы и т.д.).

- К участию в конкурсах приглашаются жители Грачевки и Грачевского района независимо от возраста, образования, профессии, рода занятий.

- Персонал библиотеки должен обновлять профессиональные знания не менее 1 раза в 5 лет (на курсах повышения квалификации), не менее 4 раз в год (на профессиональных образовательных мероприятиях).

11. Требования к результату оказания услуги – своевременное и качественное предоставление муниципальной услуги, выполнение уставной деятельности и обязательств перед учредителем и населением района.

В случае несоблюдения стандарта качества муниципальной услуги (выполнения работы) ответственное должностное лицо несет ответственность в соответствии с действующим законодательством.

12. Оборудование, инвентарь и экипировка, которым учреждение должно располагать для полноценного оказания услуги (выполнения работы):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Ед - ца измерения | Минимальное количество изделий в учреждении | Срок эксплуатации |
| 1 Перечень оборудования и основного инвентарь, необходимого для оказания услуги (выполнения работы) | | | | |
| 1. | стул | шт | 2 | 5 лет |
| 2. | стол | шт | 1 | 3 года |
| 2. Перечень дополнительного и вспомогательного оборудования и инвентаря | | | | |
| 1. |  |  |  |  |
| 3. Перечень экипировки или спецодежды | | | | |
| 1. |  |  |  |  |

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой, инвентарем, отвечающим требованием стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

13. Оборудование, инвентарь и экипировка, которые учреждение в обязательном порядке передает получателям услуги в процессе предоставления услуги (выполнения работы), для полноценного оказания услуги (выполнения работы):

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  пп | Наиме-нование | Единица измерения | Расчетная единица | Количество изделий | Срок эксплуа-тации |
| 1 Перечень оборудования и основного инвентарь, передаваемого в индивидуальное пользование | | | | | |
| 1. |  |  |  |  |  |

14. Иные затраты необходимые для оказания услуги в натуральном выражении в пересчете на единицу услуги или группу получателей, производимые в обязательном порядке за счет учреждения.

Участие в областных, зональных, региональных, всероссийских конкурсах, фестивалях и иных творческих проектах. Организация и участие в областных (районных) семинарах, курсах повышения квалификации мастер-классов.\_\_\_

(выезды на сборы, смотры, олимпиады, конгрессы, семинары и т.д, – количество и длительность нахождения)