Приложение

к постановлению администрации

города Ставрополя

от 13 июня 2013 г. № 1894

СТАНДАРТ

качества муниципальной услуги

«Осуществление библиотечного, справочно-библиографического

и информационного обслуживания пользователей библиотеки», оказываемой подразделениями муниципального бюджетного учреждения Ставропольской централизованной библиотечной системы

1. Общие положения
	1. Стандарт качества муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, справочно-библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением администрации города Ставрополя от 01.10.2012 № 3061 «О стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Ставрополя в качестве основных видов деятельности».
	2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Осуществление библиотечного, справочно-библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее – Услуга), предоставляемую населению города Ставрополя подразделениями (далее – Библиотеки) муниципального бюджетного учреждения Ставропольской централизованной библиотечной системы (далее – Учреждение) за счет средств бюджета города Ставрополя, включенную в перечень муниципальных услуг города Ставрополя.
	3. Разработчиком Стандарта является управление культуры администрации города Ставрополя (далее – Управление).
	4. Цели оказания Услуги:

обеспечение конституционного права гражданина на доступ к культурным ценностям, поиск и получение информации;

создание комфортных условий пользования Услугой;

оказание содействия в организации содержательного досуга населения.

* 1. Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги.
1. Правовое основание оказания Услуги

Основные законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации, Правительства Ставропольского края и администрации города Ставрополя, регламентирующие вопросы оказания Услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 г. № 3612-1;

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

Федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ  «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормах и нормативах»;

Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации».

Закон Ставропольского края от 17 мая 1996 г. № 7-кз «О библиотечном деле в Ставропольском крае»;

Закон Ставропольского края от 08 апреля 2010 г. № 19-кз «О некоторых вопросах в области культуры в Ставропольском крае»;

Устав муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края, утвержденный решением Ставропольской городской Думы от 25 апреля 2008 г. № 81;

Устав Учреждения.

1. Категории (в том числе льготные) получателей Услуги
	1. Граждане Российской Федерации и иностранные граждане, находящиеся на территории города Ставрополя, имеющие намерение воспользоваться Услугой, вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, иных обстоятельств.
	2. Юридические лица, расположенные на территории города Ставрополя, независимо от формы собственности и организационно-правовой формы.
	3. Льготные категории, имеющие право на внеочередное получение Услуги и на получение Услуги через нестационарные формы обслуживания: инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды первой группы.
2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения Услуги
	1. Документом, предоставляющим право пользования Услугой физическим лицам, является читательский формуляр. Читательский формуляр оформляется Библиотекой на основании предъявленного паспорта и дает право пользования Услугой в этой Библиотеке. Действует читательский формуляр до момента перерегистрации, которая проводится ежегодно.
	2. Юридические лица получают Услугу на основании заключенного договора на библиотечное, справочно-библиографическое и информационное обслуживание.
	3. Для получения Услуги через информационно-коммуникационную сеть Интернет (далее – Интернет) документы не требуются.
3. Требования к порядку и условиям оказания Услуги
	1. Для получения Услуги гражданам (далее – Получатель) необходимо лично, Получателям до 14 лет с родителями (законными представителями), обратиться в Библиотеку.
	2. Получателям старше 14 лет, желающим оформить читательский формуляр, родителям (законным представителям) Получателей до 14 лет необходимо предъявить паспорт гражданина Российской Федерации или другой документ, удостоверяющий личность, дать согласие на обработку персональных данных.
	3. Учреждение должно предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов через систему печатных и электронных каталогов, по электронной почте.
	4. Ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 30 минут. Получение консультационной помощи для Получателей через Интернет – в течение 24 часов.
	5. Предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда:

в режиме абонемента предоставляется не более 5 документов, Получателям в возрасте до 14 лет – на срок 15 дней, Получателям в возрасте от 14 лет – на срок 30 дней. Документы повышенного спроса, на которые установлена очередность, выдаются на срок не более 7 дней, новые периодические издания – на срок не более 3 дней;

в режиме читального зала документы предоставляются Получателям в неограниченном количестве в течение рабочего дня Библиотеки.

* 1. При регистрации Получатель должен ознакомиться с правилами предоставления Услуги и подтвердить факт ознакомления своей подписью на читательском формуляре.
1. Требования к материально-техническому обеспечению Услуги
	1. Библиотеки должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных помещениях. Получателям должен быть обеспечен удобный и свободный доступ в Библиотеки.
	2. Помещения Библиотек должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены телефонной связью.
	3. Для предоставления Услуги Библиотеки должны быть оборудованы:

предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья);

комфортной мебелью: мягкая мебель, детские уголки, игровые зоны;

техническим оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг:

оборудованием для организации процесса библиотечного обслуживания (теле-, аудио-, видеоаппаратура, презентационная техника);

средствами автоматизации библиотечных процессов;

компьютерной техникой;

лицензионными программными продуктами.

* 1. Каждая Библиотека, оказывающая Услугу, должна иметь подключение к сети Интернет.
	2. Учреждение должно иметь фонд документов, обеспечивающий требования Получателей и отвечающий характеристикам:

объем фонда из расчета 5-7 экземпляров документов на одного жителя города Ставрополя с учетом наличия в городе Ставрополе краевых библиотек;

информативность;

универсальность;

наличие документов на книжных и некнижных носителях;

пополняемость;

обновляемость.

1. Требования к безопасности оказания Услуги
	1. Учреждение должно обеспечить санитарно-эпидемиологическую безопасность оказания Услуги в соответствии с нормативными документами.
	2. Помещения Библиотек должны отвечать требованиям правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления Услуги.
2. Требования, обеспечивающие доступность Услуги
	1. Режим работы Библиотек закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка.
	2. Библиотеки начинают работу не ранее 09 час. 00 мин. и заканчивают не позднее 19 час. 00 мин.
	3. Оказание Услуги Библиотеками производится:

не менее шести дней в неделю;

не менее 7 часов в день без перерыва.

1. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги
	1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием. Штатное расписание Учреждения утверждается руководителем Учреждения в пределах имеющегося фонда оплаты труда по согласованию с руководителем Управления.
	2. Каждый специалист в соответствии с должностной инструкцией должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.
	3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.
2. Требования к информационному обеспечению Получателей при обращении за получением Услуги и в ходе ее оказания
	1. В состав информации о предоставляемой Услуге в обязательном порядке включаются:

характеристики Услуги, затраты времени на ее предоставление;

правила и условия предоставления Услуги.

* 1. Информирование Получателей осуществляется посредством:

публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

оформления информационных стендов в Библиотеках;

размещения информации на сайте Учреждения;

оповещения о деятельности Учреждения и его структурных подразделений в средствах массовой информации;

рекламных проспектов, буклетов и прочих изданий.

* 1. В Библиотеках должны быть оформлены информационные уголки, содержащие сведения о режиме работы, об оказываемых услугах, о требованиях к Получателям, соблюдение которых обеспечивает предоставление качественной Услуги, о порядке работы с обращениями и жалобами граждан, а также настоящий Стандарт.
	2. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже, чем один раз в год.
1. Основания для отказа в предоставлении Услуги

Услуга не оказывается лицам, отказавшимся оформить читательский формуляр.

1. Описание результата оказания Услуги
	1. Результатом оказания Услуги является:

выполнение информационных запросов Получателей путем предоставления информации о наличии документов в фондах Учреждения;

выдача документов из фондов Учреждения во временное пользование через систему абонементов, читальных залов и других структурных подразделений на сроки, определённые правилами пользования Библиотекой;

обеспечение свободного доступа Получателей к информационным источникам;

формирование и повышение информационной культуры Получателей.

* 1. Критериями оценки качества Услуги являются:

своевременность, доступность, точность, полнота предоставления информации;

создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора Получателей;

удовлетворенность Получателей библиотечным обслуживанием.

1. Основные показатели оценки качества Услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***№******п/п*** | ***Наименование показателя*** | ***Значение индикатора******(в процентах или величинах)*** |
| 1. | Пополнение книжного фонда новыми изданиями  | не менее 1,5 процента в год |
| 2. | Рост количества Получателей | 0,1 процента к числу Получателей за предыдущий год |
| 3. | Выдача изданий на одного Получателя | от 17 до 22 экземпляров в год |
| 4. | Наличие в Библиотеке рабочих мест для Получателей, оснащенных компьютерной техникой с выходом в Интернет | не менее 1 рабочего места |
| 5. | Повышение квалификации специалистов Учреждения (участие в обучающих семинарах, курсах, практикумах, профессиональных конкурсах) | не менее 20 процентов от числа специалистов в год |
| 6. | Численность специалистов, имеющих высшее образование | не менее 70 процентов |

1. Порядок контроля за оказанием Услуги
	1. Контроль за оказанием Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.
	2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями и руководителями подразделений (Библиотек) и включает в себя:

плановый контроль;

оперативный контроль по выявленным проблемным фактам, жалобам, касающимся качества предоставления Услуги.

* 1. Внешний контроль осуществляется Управлением посредством:

проведения мониторинга основных показателей в течение года;

анализа обращений и жалоб граждан и проведения служебных расследований;

проведения контрольных мероприятий не реже одного раза в год, но не чаще трех раз в год.

* 1. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности Учреждения требованиям Стандарта.
	2. По результатам проверки Управление:

готовит акт проверки Учреждения;

обеспечивает применение мер ответственности к руководителю Учреждения и к специалистам Учреждения, оказывавшим Услугу и допустившим нарушение требований Стандарта.

* 1. Ответственность за качество предоставления Услуги.

Руководитель Учреждения, предоставляющего Услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

1. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта качества Услуги
	1. Получатели имеют право обжаловать действия (бездействие) специалистов, оказывающих Услугу, в досудебном и судебном порядке.
	2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Библиотеку, Учреждение или Управление.
	3. Жалобы на решения, принятые руководителем Библиотеки, рассматриваются в Учреждении.
	4. Жалоба может быть направлена по почте, по электронной почте или может быть принята при личном приеме заявителя.
	5. Жалоба должна содержать:

наименование Библиотеки, предоставляющей Услугу, сведения о должностном лице, участвующем в предоставлении Услуги, или о руководителе Библиотеки, Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц Библиотеки, предоставляющей Услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц Библиотеки, Учреждения, предоставляющих Услугу.

* 1. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
	2. При поступлении жалобы срок ее рассмотрения не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня регистрации такого обращения, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в предоставлении Услуги – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.
	3. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.
1. Информация о предоставлении Услуги за плату или бесплатно

Предоставление Услуги производится бесплатно за счет средств бюджета города Ставрополя.

Управляющий делами

администрации города Ставрополя Е.И. Калягина