

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9

к приказу управления культуры
мэрии города Магадана
от 05 декабря 2018 года № 125

СТАНДАРТ **качества оказания муниципальной услуги** **«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание** **пользователей библиотеки»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт качества оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – стандарт) устанавливает основные положения, определяющие порядок оказания муниципальной услуги и требования к качеству ее оказания.

1.2. Исполнителем муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – услуга) является муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Централизованная библиотечная система» (далее – учреждение).

1.3. Получателями услуги могут быть физические лица (вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Управление культуры мэрии города Магадана (далее - управление) контролирует деятельность учреждения по оказанию услуги, а также предоставляет финансирование учреждению на оказание услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием в пределах субсидий, выделенных учреждению на выполнение муниципального задания на соответствующий финансовый год.

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие оказание услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- распоряжение Министерства культуры РФ от 02.08.2017 № Р-965 «О Методических рекомендациях субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;
- Устав муниципального образования «Город Магадан»;

- Устав учреждения.

2. Порядок оказания услуги

2.1. Оказание услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.2. Оказание услуги предусматривает следующие направления деятельности:

2.2.1. Библиотечное обслуживание:

- предоставление во временное пользование любого документа (книги, периодические печатные издания, издания на электронных носителях) из библиотечных фондов в соответствии с установленными правилами, в том числе через электронные информационные сети;

- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок конкурсов, фестивалей, акций, конференций и др.);

2.2.2. 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, в том числе по телефону, в удаленном доступе, через сайт библиотеки;

- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, избирательной информации специалистам или организациям по тематическим запросам;

- составление библиографических указателей и списков, бюллетеней новых поступлений, дайджестов тематических подборок и др. из фондов библиотеки;

- обеспечение доступа через Интернет к федеральным, региональным и международным цифровым ресурсам, предоставление информационных услуг путем виртуального обслуживания пользователей.

2.3. Библиотечное обслуживание получателей услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу ограниченных физических возможностей, должно обеспечиваться на дому.

Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение указанной категорией граждан документов на специальных носителях информации (крупношрифтовые издания, «говорящие» книги, аудиокниги).

Библиотечное обслуживание получателей услуги детского и юношеского возраста должно обеспечивать указанную категорию граждан научно-популярной, справочной литературой и литературой для внеклассного чтения.

2.4. Для получения услуги требуется прохождение процедуры регистрации (записи) с оформлением читательского билета и/или читательского формуляра.

2.4.1. Запись в библиотеку осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - при личном предъявлении законными представителями документов, удостоверяющих их личность (паспорт).

2.4.2. Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

2.4.3. При оформлении читательского билета получатель услуги заключает с библиотекой договор (соглашение) на обработку персональных данных.

2.4.4. Регистрация (запись) одного пользователя должна осуществляться в срок не более 20 минут.

2.4.5. При предоставлении библиотечных документов через читальный зал время ожидания выдачи одного документа составляет не более 10 минут.

2.4.6. Выдача одного документа из книгохранилища, находящегося в одном здании с библиотекой, осуществляется в течение 10 - 30 минут.

2.4.7. Время выдачи одного документа на абонементе – не более 15 минут.

2.4.8. Предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек сопровождается следующими действиями библиотекаря: после регистрации пользователя библиотекарь фиксирует запрос, заполняет журнал учета заказов, осуществляет библиографическую доработку заказа, проверяет наличие документа в других библиотеках, оформляет и отправляет заказ, получает документ (почта, электронная почта), извещает пользователя, производит выдачу документа. Время предоставления документов или их копий через систему межбиблиотечного абонемента: при доставке из удаленных книгохранилищ до 10 рабочих дней.

2.4.9. Прием документов от пользователя, выданных во временное пользование, осуществляется после обращения пользователя в библиотеку (читальный зал или абонемент). Библиотекарь производит прием документа, осуществляет проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, делает отметку о приеме документа, в случае необходимости продлевает срок пользования документом путем соответствующей отметки в читательском формуляре пользователя.

2.4.10. Для получения справочной и консультативной информации пользователь в устной или письменной форме делает запрос на предоставление справочной и (или) консультативной информации. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет предоставление информации в виде справок, документа либо устной консультации. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемой информации библиотекарь обслуживает пользователя путем подбора информации по справочно-библиографическим и иным запросам в фондах библиотеки и сети Интернет.

2.5. Основаниями для отказа в оказании услуги являются:

2.5.1. Нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой.

2.5.2. Обращение за получением услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей.

2.5.3. Нахождение посетителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

2.5.4. Наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей.

2.5.5. В случаях, когда: запрос гражданина противоречит нормам авторского права; запрашиваемый потребителем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

2.5.6. Отказ в предоставлении услуги по иным основаниям не допускается.

2.6. Основаниями для приостановления оказания услуги являются:

2.6.1. Нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов).

2.6.2. Причинение ущерба имуществу учреждения (до момента его возмещения).

2.6.3. Утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещения ущерба).

2.6.4. Внезапно возникшая аварийная или другая чрезвычайная ситуация в учреждении/на территории, в/на которых осуществляется оказание услуги.

2.6.5. Создание реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности получателей услуги и нарушение общественного порядка.

2.6.6. Внезапно возникшие природные катаклизмы, влияющие на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

Приостановление оказания услуги осуществляется до устранения обстоятельств, явившихся основанием для приостановления оказания услуги.

2.7. Требования к срокам оказания услуги.

2.7.1. Оказание услуги осуществляется в часы работы учреждения.

2.8. Конечным результатом оказания услуги является:

2.8.1. Предоставление документа или его копии во временное пользование на различных типах носителей информации.

2.8.2. Предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц, шифр хранения).

2.8.3. Предоставление информации о составе библиотечных фондов посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, книжных выставок; создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам и др.).

2.8.4. Предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации.

2.8.5. Доступ посетителей библиотеки к информационно-просветительским и культурно-просветительским массовым мероприятиям.

3. Требования к качеству оказания услуги

3.1. Услуга оказывается учреждением, функционирующим в соответствии со следующими основными документами:

- уставом учреждения, утвержденным и зарегистрированным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- правилами внутреннего трудового распорядка учреждения;
- санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН;
- иными нормативными правовыми актами.

Вышеперечисленные документы подлежат постоянному анализу для внесения в них необходимых изменений, изъятия из обращения устаревших, принятия новых документов в соответствии с действующим законодательством.

3.2. Требования к персоналу учреждения.

3.2.1. Учреждение должно быть укомплектовано необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом типовых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

3.2.2. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

3.2.3. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

3.2.4. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

3.2.5. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

3.2.6. Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

3.2.5. Сотрудники учреждения должны по требованию получателей услуги предоставлять книгу отзывов и предложений, предоставлять информацию о режиме работы и действующих тарифах по телефонному обращению посетителей. Телефонные консультации должны быть доступны в течение всего времени работы учреждения.

3.3. Требования к уровню информационного обеспечения получателей услуги.

3.3.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать получателей услуги необходимой и достоверной информацией об оказываемой услуге.

3.3.2. Информирование получателей услуги осуществляется:

- через официальный Интернет-сайт учреждения;
- посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- посредством консультирования специалистами, ответственными за оказание услуги, при личном посещении учреждения.

3.3.3. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и маршрут проезда к зданию учреждения;
- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- фамилия, имя, отчество директора учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- стандарт качества оказания услуги;
- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- информацию о проводимых мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

3.3.4. На информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы учреждения;
- фамилия, имя, отчество директора учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов директора учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- стандарт качества оказания услуги;
- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- информация о проводимых мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

3.3.5. На вывесках у входа в учреждения должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;
- режим работы учреждения;
- информация об изменениях в режиме работы.

3.3.6. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях.

3.3.7. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до получателя доводится следующая информация:

- об учреждении;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

3.3.8. Информирование о порядке оказания услуги по телефону осуществляется в соответствии с режимом работы учреждения.

Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которую поступил телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

3.3.9. Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за оказание услуги, осуществляется при личном посещении учреждения. При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с оказанием услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

4. Требования к организации учета мнения получателей услуги

4.1. Мнения получателей о качестве условий оказания услуги могут направляться в учреждение, непосредственно оказывающее услугу, либо руководителю управления культуры мэрии города Магадана.

4.2. Мнения получателей услуги учитываются при проведении оценки качества условий оказания услуги.

4.3. Сбор и учет мнений получателей услуги (в письменном виде) осуществляется по мере их поступления.

4.4. В учреждении имеется книга жалоб и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию и просматривается директором учреждения ежедневно.

5. Ответственность за нарушение требований стандарта качества оказания услуги

5.1. Директор учреждения несет ответственность за качественное оказание услуги в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

5.2. При подтверждении факта нарушения требований стандарта, установленного в результате проверочных действий управления, к директору учреждения применяются меры

дисциплинарной, административной и иной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством.

5.3. Несоблюдение стандарта может служить основанием для сокращения бюджетных ассигнований, предоставляемых учреждению для выполнения муниципального задания на оказание услуги.