**ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ КОЛПАШЕВСКИЙ РАйон**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ДАЛЬНЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

29.08.2013 г. № 55

п. Дальнее

Об утверждении стандарта качества предоставления  муниципальных   услуг в сфере библиотечного обслуживания населения Дальненского сельского поселения, оказываемых муниципальным казённым учреждением «Дальненский сельский культурно - досуговый центр» Дальненского сельского поселения

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"; Федеральным законом от 29.12. 1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле», Постановлением №54 от 29.08.2013г **«**Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения Муниципального образования «Дальненское сельское поселение»», Уставом муниципального образования «Дальненское сельское поселение»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить прилагаемый стандарт качеств предоставления  муниципальных   услуг  в сфере библиотечного обслуживания населения Дальненского сельского поселения, оказываемых муниципальным казённым учреждением «Дальненский сельский культурно - досуговый центр» Дальненского сельского поселения согласно Приложению № 1

2. Опубликовать постановление в ведомостях Администрации Дальненского сельского поселения и разместить на официальном сайте в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на директора Муниципального казённого учреждения «Дальненский сельский культурно - досуговый центр» Дальненского сельского поселения Л.Б. Соболеву.

Глава Дальненского сельского поселения А. А. Дудов

Исп: Татьяна Николаевна Сухушина

Тел/ факс 8 (38-254) 2-67-36

1. Приложение № 1
2. к постановлению Администрации
3. Дальненское сельского поселения
4. от 29.08.2013г. № 55

 **Стандарт   качества**

**предоставления  муниципальной   услуги в сфере библиотечного обслуживания населения Дальненского сельского поселения, оказываемых муниципальным казённым учреждением «Дальненский сельский культурно - досуговый центр» Дальненского сельского поселения**

I. Общие положения

 1.Настоящий  Стандарт качества  предоставления  муниципальных   услуг   в сфере библиотечного обслуживания населения Дальненского сельского поселения, оказываемых муниципальным казённым учреждением «Дальненский сельский культурно - досуговый центр» Дальненского сельского поселения (далее – Стандарт) распространяется на  услуги  в сфере библиотечного обслуживания, предоставляемые населению Дальненского сельского поселения, финансируемые из средств бюджета Дальненского сельского  поселения, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в сфере библиотечного обслуживания населения.

 2. Термины и определения, применяемые в настоящем  Стандарте:

 - бюджетные услуги в области библиотечного обслуживания — муниципальные услуги в области библиотечного обслуживания, оказываемые населению Дальненского сельского  поселения  (далее - получателям  услуг );

 - получатели  услуги  — население Дальненского сельского  поселения , имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

 - МКУ «Дальненский СКДЦ» — учреждение, основными видами деятельности которого являются библиотечное, информационное и справочное обслуживание населения.

 3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области библиотечного обслуживания:

 - Конституция Российской Федерации;

 - Гражданский кодекс Российской Федерации;

 - Кодекс об административных нарушениях;

 - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

 - Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

 - Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

 - Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

 - ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

 - ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

 - ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения;

 - ГОСТ 7.20-80 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации;

 - ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления;

 - иные документы.

II. Требования к  качеству  оказания  муниципальных  услуг, оказываемых

МКУ «Дальненский СКДЦ» в сфере библиотечного обслуживания

 1.1. Сведения об услуге.

 Наименование услуги: библиотечное, информационное и справочное обслуживание населения.

 Содержание (предмет) услуги:

1. предоставление во временное пользование документов из библиотечного

фонда, предоставление полной информации о составе библиотечных фондов и оказание консультационной помощи в поиске документов и выборе источников информации.

 2) обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;

 3) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек МКУ «Дальненский СКДЦ».

 Получатели услуги: население Дальненское сельского поселения.

 Единицы измерения: документовыдача.

 Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным Администрацией Дальненского сельского поселения.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность библиотек:

 1.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционируют библиотеки:

 1) Устав МКУ «Дальненский СКДЦ» ;

 2) руководства, правила, инструкции, методики, положения;

 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

 4) муниципальные стандарты в области библиотечного обслуживания;

 5) постановления и распоряжения учредителя МО «Дальненское сельское поселение».

 В соответствии с действующим законодательством библиотекам при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

 1.2.2. Устав МКУ «Дальненский СКДЦ» является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность, и должен включать в себя следующие сведения:

 1) наименование и местоположение, юридический статус;

 2) правоспособность учреждения;

 3) цели и предмет деятельности учреждения;

 4) права и обязанности учреждения, его ответственность;

 5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;

 6) организация, оплата и дисциплина труда;

 7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

 Устав должен быть утверждён учредителем МО «Дальненское сельское поселение». и зарегистрирован в соответствии с действующим законодательством. Цели деятельности муниципального учреждения культуры должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры и библиотечного обслуживания.

 1.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы библиотек.

 В библиотеках должны использоваться следующие основные руководства и правила:

 1) Правила внутреннего трудового распорядка учреждения;

 2) правила поведения получателей услуг в библиотеке;

 3) трудовой коллективный договор;

 4) постановления и распоряжения учредителя в области предоставления услуги;

 5) иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

 При оказании услуги в библиотеке должны использоваться следующие инструкции:

 1) инструкции персонала библиотеки (должностные инструкции);

 2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);

 3) инструкции по охране труда в учреждении;

 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;

 5) иные инструкции библиотеки.

 Основными Положениями в библиотеке должны являться:

 1) положение об аттестации библиотечных работников;

 2) иные положения библиотеки.

 1.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечных услуг, должны входить:

 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

 3) инвентарные описи основных средств;

 4) иные эксплуатационные документы.

 Эксплуатационные документы на технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

 1.2.5. Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы библиотеки.

 1.2.6. В библиотеке следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

 2. Условия размещения и режим работы библиотек.

 2.1. Библиотеки должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

 2.1.1. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

 - Абонемент;

 По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, шум запыленность, загрязненность, вибрация и так далее).

 Размеры площадей, необходимых для размещения библиотеки, должны определяться в соответствии со следующими нормами:

1) площади для размещения абонемента с открытым доступом к фонду и кафедрами выдачи – не менее 45 м2 (при соответствующей вместимости полок);

2) число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2,5 кв. м на 1 место;

 3) число посадочных мест для просмотра периодики - из расчета 2,3 кв. м на 1 место;

 4) площадь 1 рабочего места для персонала, занятого в процессах комплектования и обработки фондов – 9 – 12 м2;

 2.2. Режим работы библиотеки должен определяться локальными актами МКУ «Дальненский СКДЦ» (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Основной режим работы

п. Дальнее - понедельник.- пятница.: 15.00 - 18.00
 воскресенье: 14.00 – 17.00
 суббота.- выходной

п. Куржино - понедельник.- пятница.: 14.00 - 17.00
 суббота.- выходной

Допускается работа в выходные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

 2.3. Техническое оснащение библиотек.

 2.3.1. Библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

 К основному оборудованию, используемому в библиотеке, относится:

 1) Стеллажи для хранения книг;

 2) Столы и стулья;

 3) Стеллажи - шкафы для книжных выставок;

 4) Иное оборудование.

 2.3.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

 Состояние электрического оборудования в библиотеке определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

 Техническое освидетельствование оборудования библиотеки должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

 2.4. Укомплектованность библиотеки кадрами и их квалификация.

 2.4.1. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

 2.4.2. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании.

 Уровень профессиональной компетентности библиотекарей должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации библиотечных работников.

 У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

 2.4.3. Работники библиотек проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотеки, разработанным учреждением. По результатам аттестации библиотечным работникам устанавливаются оклады по новой системе оплаты труда, соответствующие определенному уровню квалификации.

 2.5. Требования к технологии оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения.

 2.5.1. В соответствии с содержанием бюджетной услуги, услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя:

 1) Обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включающему в себя:

 а) книжный фонд;

 б) фонд периодики.

 2) Проведение культурно- массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотеки.

 2.5.2. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, отношения к религии, убеждений, а также других обстоятельств должен иметь право пользования библиотеками в соответствии со своими потребностями и интересами.

 В библиотеке получатели услуг имеют право:

 1) Стать пользователями библиотеки по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

 2) Бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

 3) Бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

 4) Участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками Дальненского сельского поселения, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

 5) Осуществлять иные права, предусмотренные Уставом МКУ «Дальненский СКДЦ»

 Результатом предоставления услуги служит содействие в получении полного объема необходимой информации.

 2.5.3. Основными причинами отказа в оказании  услуг  по библиотечному обслуживанию должны являться следующие:

 1) нахождение получателя  услуги  в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

 2) нахождение получателя  услуги  в социально - неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.)

 2.5.4. Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение клиентами информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

 2.5.5. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется. Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда абонемента производится на срок15дней, в читальном зале — в течение рабочего дня.

 2.5.6. Имеющаяся в библиотеке система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

 2.5.7. Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста допустимо.

 2.5.8. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

 Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно - библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

 2.5.9. Пользователи обязаны соблюдать Правила пользования библиотеки. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда. Пользователи библиотеки, нарушившие правила пользования библиотекой и причинившие библиотеке ущерб, компенсируют его в размере, установленном Правилами пользования библиотекой, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

 2.6. Информационное сопровождение деятельности библиотеки:

 2.6.1. Информационное сопровождение деятельности библиотеки, порядка и правилах предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должна быть доступна населению Дальненского сельского поселения. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

 2.6.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

 2.6.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

 1)     размещение информации, о предоставляемых услугах в сети Интернет на сайте Администрации Дальненского сельского поселения;

 2)     информационных стендов (уголков получателей услуг).

 Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций.

 2.6.4. В библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотекой, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

 2.6.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей его компетентный выбор.

 2.6.6. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

 2.7. Контроль за деятельностью учреждений, обеспечивающих библиотечное обслуживание населения Дальненского сельского поселения.

 2.7.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

 2.7.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем МКУ «Дальненский СКДЦ» .

 Внутренний контроль подразделяется на:

 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

 2) плановый контроль:

 а) тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

 б) комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей и так далее).

 Плановые контрольные мероприятия ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

 Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются по каждому сотруднику библиотеки с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

 2.7.3. Внешний контроль за деятельностью библиотек проводится Администрацией Дальненского сельского поселения, выполняющей функции и полномочия учредителя, в соответствии с Порядком осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений Дальненского сельского поселения.

 2.7.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставляющее услуги, так и в Администрацию Дальненского сельского поселения.

 Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

 Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены заведующим библиотеки в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

 При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к заведующему библиотеки применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

 2.8. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

 2.8.1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

 - полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

 - результативность предоставления услуги в сфере библиотечного обслуживания по результатам оценки соответствия оказанной услуги настоящему Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

 2.8.2. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

 1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора населения Дальненского сельского поселения;

 3) оптимальность использования ресурсов библиотек;

 4) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;

 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

 2.9. Система индикаторов качества услуги:

 1) Обновляемость библиотечного фонда (для новых поступлений в общем объеме хранения) не менее 0,5 % в год;

 2) Число посадочных мест в читальных залах не менее 4 на 500 пользователей;

 3) Доля редких экземпляров библиотечного фонда в общем объеме библиотечного фонда не менее 1 %;

 4) Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда не менее 3 %;

 5) Доля востребованных экземпляров библиотечного фонда в общем библиотечном фонде не менее 30 %;

 6) Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием 100 %.

 2.10. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения:

 2.10.1. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пользователей, непрерывное повышение качества услуг.

 2.10.2. Руководитель библиотеки несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

 2.10.3. Ответственным лицом за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом является директор МКУ «Дальненский СКДЦ». Он должен обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех сотрудников библиотеки; четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала библиотеки, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания.