

**УТВЕРЖДЕН**  
приказом Управления культуры  
и молодежной политики  
Администрации города Глазова  
от 31.05.2012 № 35/100

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
предоставления «Услуги по осуществлению библиотечного,  
библиографического и информационного обслуживания  
пользователей библиотеки»**

**1. Общие положения**

**1.1.** Стандарт качества (далее – Стандарт) предоставления «Услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее – Услуга) разработан в соответствии с Законом Удмуртской Республики от 10.11.2008 № 47-РЗ «О республиканских стандартах качества предоставления государственных услуг в Удмуртской Республике» в целях внедрения в муниципальных учреждениях культуры бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны потребителей услуг.

**1.2.** Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной Услуги в целом.

**1.3.** Содержание Услуги – удовлетворение информационных, образовательных и культурных потребностей физических и юридических лиц муниципального образования через имеющиеся источники информации – библиотечные документы и внешние информационные ресурсы.

Состав Услуги — выдача документов (печатных, электронных, аудиовизуальных) в читальных залах, абонементов, по внутрисистемному книгообмену, межбиблиотечному абонементу в соответствии с правилами пользования библиотекой; выдача информации (справки, консультации) о составе библиотечных фондов через систему каталогов, электронных баз данных и другие формы библиотечного информирования.

Единица измерения Услуги – 1 экземпляр документа.

**1.4.** Услуга предоставляется Администрацией муниципального образования «Город Глазов». Непосредственным исполнителем предоставления Услуги является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Глазова» (далее – МБУК ЦБС), учредителем которого является Управление культуры и молодежной политики Администрации города Глазова.

**1.5.** Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, №40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003;

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности.

**2.3.** В учреждении, предоставляющем Услугу, следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

**2.4.** Здания, помещения.

Территориальное размещение Учреждения, предоставляющего Услугу, и его структурных подразделений, должно обеспечивать доступность и беспрепятственный доступ к Услуге населения города.

Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований безопасности, меры противопожарной защиты, антитеррористической безопасности и охраны окружающей среды по нормам, действующим в Российской Федерации.

**2.5.** Техника, оборудование (в том числе информационно-коммуникационные технологии).

Учреждение должно быть оснащено специальным библиотечным оборудованием, техническими средствами, компьютерным и электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ, достаточную пропускную способность для оказания Услуги.

**2.6.** Библиотечный фонд.

Библиотечный фонд представляет собой упорядоченную совокупность документов с зафиксированной информацией в виде текста, звукозаписи или изображения на любом носителе.

Основными характеристиками библиотечного фонда являются оптимальный объем, информативность, обновляемость.

- Нормативный объем фонда муниципальной библиотеки устанавливается в размере не менее 0,4 экземпляра библиотечного фонда на 1 оказанную Услугу. Фонд на бумажных носителях дополняется доступом к электронным источникам информации.

- Центральные библиотеки муниципального образования должны располагать дополнительным фондом для обслуживания населения всей территории муниципального образования (сетевым резервом) из расчета 0,5 – 2 тома на 1 жителя.

- Базовая обеспеченность центральных библиотек муниципального образования периодическими изданиями должна составлять не менее 120-150 названий, филиала – не менее 25 названий.

- Муниципальная библиотека должна получать не менее 2 названий местной периодики (газеты, журналы); 2 названий региональной периодики, не менее 1 названия общегосударственных ежедневных полноформатных газет, не менее 1 названия общегосударственной еженедельной полноформатной газеты.

- Для сохранения значимости библиотечного фонда необходимо его постоянное обновление, которое должно составлять не менее 1 документа на 20 оказанных Услуг. В состав библиотечного фонда должны входить: издания последних 2-х лет – 10%; книги, опубликованные за последние 5 лет – 40%. Норматив пополнения книжного фонда библиотеки должен составлять 3,8 процента к прогнозируемому количеству Услуг.

- В муниципальных библиотеках должны соблюдаться все необходимые условия для обеспечения сохранности библиотечных фондов и их эффективного использования.

**2.7.** Укомплектованность учреждения, предоставляющего Услугу, кадрами и их квалификация.

Нормативная потребность в штатных работниках устанавливается в соответствии с объемом оказываемых Услуг и необходимостью выполнения основных библиотечных процессов.



Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, иными действенными способами.

## **2.8. Информация об Учреждении, порядке и правилах предоставления Услуги.**

Пользователь имеет право получить полную и достоверную информацию об Учреждении, порядке и правилах предоставления Услуги. Доступность информации для населения осуществляется посредством:

- размещения в средствах массовой информации и коммуникации;
- оформления информационных стендов в муниципальных библиотеках.

Учреждение обязано информировать Пользователей о составе и содержании документов библиотечного фонда с помощью системы каталогов и картотек, бюллетеня новых поступлений, организации книжных выставок и просмотров, проведения мероприятий, направленных на продвижение книги и чтения.

## **2.9. Оценка качества предоставления муниципальной Услуги:**

### **2.9.1. Критериями оценки качества Услуги являются:**

- 1) полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- 2) результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов);
- 3) размер фонда - не менее 0,4 экземпляра на 1 запланированную Услугу;
- 4) доля новых документов в фонде - не менее 10% от общего объема фонда;
- 5) охват населения города Услугой - не менее 20% от общего числа жителей города;

б) средний процент износа основных фондов библиотек - не более 50% (при условии полного бюджетного финансирования и после проведения мероприятий по приведению оборудования в соответствие настоящему Стандарту).

### **2.9.2. Качественное предоставление Услуги характеризуют:**

- 1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления Услуги;
- 2) создание условий для интеллектуального и духовного развития личности, расширения кругозора граждан города и организация их досуга;
- 3) оптимальность использования ресурсов учреждения, предоставляющего Услугу;
- 4) удовлетворенность потребителей Услуги;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания Услуги.

## **3. Требования к предоставлению Услуги**

### **3.1. Требования к доступности Услуги, категории потребителей Услуги.**

3.1.1. Услуга на территории города Глазова может быть оказана всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

3.1.2. Для получения доступа к Услуге (записи в библиотеку) необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию; сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительства).

3.1.3. Пользователь обязан расписаться за каждый полученный экземпляр произведения печати и иного материала в своем читательском формуляре; в читальном зале – на каждом книжном формуляре. Пользователь обязан вернуть произведения печати и иные материалы точно в назначенный срок. При возврате произведения печати и иных материалов в библиотеку расписка пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

3.1.4. Библиотека имеет право не оказывать Услугу лицу, допустившему нарушение правил пользования услугой, на срок до 3 месяцев с момента нарушения или до момента устранения им нарушения и компенсации ущерба, нанесенного библиотеке.

### **3.2. Требования к условиям предоставления Услуги.**

Услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

Внутри библиотеки:

в читальных залах или других специально выделенных помещениях, организующих доступ к электронным носителям информации, предусматривающих выдачу документа для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время.

Вне библиотеки:

на абонеентах, предусматривающих выдачу документа для использования вне библиотеки;

через внестационарные формы обслуживания (пункты выдачи, передвижки, выездные читальные залы, стоянки библиобуса);

с применением информационно-коммуникационных технологий.

### **3.3. Требования к порядку предоставления Услуги:**

#### **3.3.1. Абонемент.**

Документ из фонда абонеента выдается на руки для использования вне библиотеки. Срок пользования документом на абонеенте – 15 календарных дней с возможностью продления до 30 календарных дней по личному обращению пользователя при отсутствии спроса со стороны других пользователей.

В целях повышения доступности и оперативности предоставления Услуги библиотека имеет право выделять фонд документов повышенного спроса. К нему могут быть отнесены книги, периодические издания, интеллектуальные продукты библиотеки, пользующиеся повышенным спросом у населения. Срок пользования документами повышенного спроса может быть снижен, но должен составлять не менее 3 календарных дней.

#### **3.3.2. Читальный зал.**

Читальный зал предоставляет библиотечные документы в пользование в помещении библиотеки в ее рабочее время.

#### **3.3.3. Дополнительные услуги.**

Все иные услуги, оказываемые библиотеками, не входят в состав настоящей Услуги, и являются дополнительными услугами, не влияющими на объем и качество бесплатного библиотечного обслуживания.

### **3.4. Требования к результату предоставления Услуги.**

Услуга считается оказанной:

- для документов вне зависимости от их форм хранения и содержания - в момент предоставления пользователю;

- для информационно-библиографических справок – в момент получения справки Пользователем.

## **4. Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги**

### **4.1. Порядок и формы контроля предоставления Услуги.**



4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами БИЦ положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги осуществляется:

- Управлением культуры и молодежной политики Администрации города Глазова;
- директором ЦБС, заместителями директора, ответственными за организацию работы по предоставлению Услуги.

4.1.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами начальника Управления культуры и молодежной политики Администрации города Глазова и директором ЦБС.

4.1.3. Периодичность осуществления текущего контроля осуществляются на основании приказа Начальника Управления и директора ЦБС.

4.1.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы Управления, Учреждения) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Пользователя.

**4.2. Ответственность служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги.**

4.2.1. Директор Учреждения (заместители директора в сфере своей компетенции) организуют работу по предоставлению Услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

4.2.2. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.3. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

## **5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении Услуги**

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица ЦБС в досудебном порядке.

5.1.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (претензию, жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется в следующие инстанции:

1) директору муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г. Глазова» по адресу: 427620, Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Калинина, д. 4 «а»; тел. (8341-41) 2-16-77, факс: (8341-41) 2-16-77; электронная почта: [biblio\\_ur@mail.ru](mailto:biblio_ur@mail.ru);

2) в управление культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования «Город Глазов» по адресу: 427620, Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Динамо, 6; тел.: 8(341-41) 2-54-60; факс: (8341-41) 2-54-60; электронная почта: [kultura07@glazov-gov.ru](mailto:kultura07@glazov-gov.ru);

3) в Администрацию муниципального образования «Город Глазов» по адресу: 427620, Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Динамо, 6; тел.: (8341-41) 2-86-97; факс: 8(341-41) 2-55-76.

5.1.2. Заявление (претензия, жалоба), подаваемое в письменной форме, должно содержать:

- фамилию, имя, отчество, место жительства или пребывания Заявителя, дату подачи;

- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

Заявление подписывается подавшим его физическим лицом.

5.1.3. По результатам рассмотрения заявления принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

Письменный ответ направляется Заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если по заявлению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения заявления автор обращения уведомляется письменно, с указанием причин продления.

5.1.4. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

- отсутствует фамилия лица, направившего заявление, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в заявлении нет сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);

- если в заявлении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного заявления не поддается прочтению.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

5.1.5. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

5.2. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица Управления и решения, принятые в ходе предоставления Услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Заместитель начальника Управления  
культуры и молодежной политики



Л.Г. Порошина