Утвержден приказом
МКУ «Управление культуры
администрации МО «город Саянск»»
от 13 декабря 2023г. № 113-42-50-23-од

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
(ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ)
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

I. Общие положения

1. Наименование муниципальной услуги: Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

2. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги: Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры администрации городского округа муниципального образования «город Саянск».

3. Исполнитель муниципальной услуги: Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г.Саянска».

4. Термины и определения

Библиотека — информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

Библиотечно-информационная услуга - результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя.

Библиотечное обслуживание - совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

Информация - сведения, воспринимаемые человеком и (или) специальными устройствами как отражение фактов материального или духовного мира в процессе коммуникации.

Информационные ресурсы - совокупность данных, организованных для эффективного получения достоверной информации.

Муниципальная услуга - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет бюджета муниципального образования «город и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере библиотечного обслуживания.

Пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

Удаленный пользователь - пользователь, использующий удаленный (дистанционный) доступ к информационным ресурсам.

Централизованная библиотечная система (ЦБС)- библиотечное объединение, представляющее собой целостное учреждение, функционирующее на основе общего управления, единого штата, фонда, организационного и технологического единства. ЦБС состоит из центральной (межпоселенческой) библиотеки и библиотек-филиалов.

Цифровой ресурс - любой вид информационного ресурса, представленный в виде последовательности дискретных (цифровых) сигналов.

Услуга в библиотеке — относится к разновидности социально-культурных услуг и означает деятельность по удовлетворению духовных и интеллектуальных потребностей потребителя.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие оказание муниципальной услуги:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Закон Российской Федерации от 09.09.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре;
3. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»
4. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»
5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
7. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»
9. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»
10. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодной сессией, 22 мая 2008 г.;
11. ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления.
12. Правила противопожарного режима в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2012 г. № 390);
13. СНиП 21-01-97. Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94), введенные в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736;
14. Приказ Минкультуры СССР от 29 января 1979 года №53 «Об утверждении временных типовых штатов централизованных библиотечных систем министерства культуры ССРС»
15. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда».
16. Закон Иркутской области от 7.07.1999 № 31/8-ЗС «Об обязательном экземпляре документов Иркутской области» (в ред. законов Иркутской области от 07.10.2002 № 40-оз, от 05.05.2003 № 19-оз)
17. Концепция модернизации муниципальных библиотек Российской Федерации на основе модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки
18. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки муниципальных образований Иркутской области/Министерство культуры и архивов Иркутской области. – Иркутск, 2014.
19. Решение Думы городского округа муниципального образования «город Саянск» от 29.04.2016 № 61-67-16-22 «Об утверждении Положения об организации библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов библиотек муниципального образования «город Саянск»

6.Единица измерения муниципальной услуги:

6.1.Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги (работы):

- Показатель посещаемости
- Обновляемость библиотечного фонда
- Книговыдача

- Обращение к цифровым ресурсам
- Укомплектованность кадрами
- Качественный показатель творческого состава

7. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует библиотечная система;
- условия размещения и режим работы библиотек;
- наличие специального технического оснащения библиотек;
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги в области библиотечного обслуживания;
- наличие информационного сопровождения деятельности библиотек, порядка и правил оказания услуг в области библиотечного обслуживания;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта;

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ)

1. Сведения о муниципальной услуге:

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» включает в себя:

1) библиотечное обслуживание:

- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов в соответствии с установленными правилами, в том числе через внестационарные формы обслуживания и электронные информационные сети;

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

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 в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

3) активизация, организация и модерирование интеллектуального взаимодействия внутри сообщества (организация работы студий, клубов, кружков дополнительного образования детей и иных форм интеллектуального творчества, организация просветительских и культурных, интеллектуально-досуговых мероприятий, в том числе культурно-просветительские мероприятия, тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, акций, фестивалей, конкурсов, конференций, проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги).

2. Результат оказания муниципальной услуги:

1) предоставление документа или его копии во временное пользование на различных типах носителей информации;

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); библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу; поисковым информационным системам в сети «Интернет»); письменной при обращении в «Виртуальную справочную службу» через веб-сайт библиотеки;

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 иного);

4) предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации;

5) доступ пользователей библиотеки к различным видам интеллектуально-творческой деятельности.

3. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

- Устав муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г.Саянска»;
- Положение об оплате труда работников МУК «ЦБС г.Саянска»;
- Положение о порядке осуществления МУК «ЦБС г.Саянска» операций со средствами, полученными от оказания платных услуг и доходов от сдачи в аренду имущества, находящегося в муниципальной собственности и переданного в оперативное управление;
- Положение об обязательном экземпляре документов городского округа муниципального образования «город Саянск»;
- Положение о закупке товаров, работ, услуг для нужд МУК «ЦБС г.Саянска»;
- Положение об обработке персональных данных пользователей МУК «ЦБС г.Саянска»;
- Положение о МУК «ЦБС г.Саянска»;
- Положение о Центральной городской библиотеке;
- Положение о Центральной детской библиотеке;
- Положение о библиотеке «Берегиня»;
- Положение о библиотеке «Истоки»;
- Положение об отделе комплектования и обработке литературы;
- Положение о системе повышения квалификации кадров МУК «ЦБС г.Саянска»;
- Положение о Центре консервации и реставрации МУК «ЦБС г.Саянска»;
- Положение о системе каталогов, картотек и баз данных МУК «ЦБС г.Саянска»;
- Положение о порядке обеспечения защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, в том числе от такой информации, содержащейся в информационной продукции, находящейся в библиотечном фонде и издаваемой МУК «ЦБС г.Саянска»;
- Положение об исключении документов из фондов библиотек МУК «ЦБС г.Саянска»;
- Положение о внестационарном библиотечном обслуживании населения в МУК «ЦБС г.Саянска»;
- Инструкция о порядке учета статистических показателей работы библиотек МУК «ЦБС г.Саянска»;
- Инструкция по организации проверки библиотечного фонда МУК «ЦБС г.Саянска»;
- Инструкция по организации учета периодических изданий в МУК «ЦБС г.Саянска»;
- Инструкция по порядку комплектования, учета и технической обработки документов временного хранения;
- Инструкция по работе с изданиями, включенными в «Федеральный список экстремистских материалов»;
- Положение по редакционно-издательской деятельности МУК «ЦБС г.Саянска»;

- Правила пользования библиотеками МУК «ЦБС г.Саянска»;
- Правила сохранности и пользования электронных носителей МУК «Саянска»;
- Правила ксерокопирования и сканирования документов.

4. Условия размещения и режим работы учреждения, непосредственно оказывающего муниципальную услугу:

4.1. Требования к режиму работы:

1. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждения - приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка. Основной режим работы библиотек - с 11.00 до 19.00. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

2. В случае изменения расписания работы библиотеки оказывающее услугу учреждение должно публично известить своих читателей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

4.2. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга:

1. Здания (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой вентилирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

2. Здания (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, оснащены средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

3. Здания (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (запыленности, загрязненности, шума, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для предоставления муниципальной услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения, при возможности, должны быть места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

6. В составе помещений библиотек выделяются:

1) читательская зона для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;

2) информационно-справочная зона;

3) рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения (при возможности);

4) служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;

5) санитарно-бытовая зона (гардероб, туалеты).

7. Гардероб должен работать в течение всего времени работы библиотек. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещей, сданных в гардероб, осуществляется учреждениями безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

8. Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления муниципальной услуги учреждениями туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

9.Для обслуживания инвалидов Библиотека должна быть приспособлена и оборудована соответствующим образом: наличие пандусов при входе-выходе, при уровневых переходов, специальных держателей, ограждений, лифтов, специальных кресел для работы в библиотеке и т.д.

10. В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

11. В зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

12. Учреждение, оказывающее услугу, не должно устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

13. Во время пребывания людей в здании библиотеки двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудноотрывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

5. Техническое оснащение учреждения, непосредственно оказывающего муниципальную услугу:

5.1 Документный (библиотечный фонд).

1. Библиотеки должны иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотек, потребностям получателей муниципальной услуги и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость (при наличии финансирования).

2. Учреждения должны быть оснащены специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и (или) деревянные, стационарные и (или) передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов.

В библиотеке должны быть соблюдены все необходимые условия для обеспечения сохранности фондов и его эффективного использования

5.2. Оборудование и технические средства библиотек.

1. Учреждения должны быть оснащены техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, обеспечивающими надлежащее качество, периодичность и сроки предоставления муниципальной услуги.

Муниципальные общедоступные библиотеки должны быть оснащены следующим оборудованием и техническими средствами:

- для копирования и тиражирования документов;
- для обработки и защиты документов;
- для организации процесса библиотечного обслуживания;
- теле-, аудио-, видеоаппаратурой, презентационной техникой;
- средствами связи;
- канцелярской и оргтехникой;
- средствами автоматизации библиотечных процессов.

2. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

3. Организация электронного читального зала в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, лицензионного программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеках должны обновляться не реже

одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий (при наличии финансирования).

4. Предметы и оборудование, используемые при предоставлении муниципальной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

5. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

6. Библиотеки обеспечивают работникам комфортные условия труда и предоставляют необходимые материалы и оборудование для предоставления ими муниципальной услуги. Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

7. Библиотеки должны быть обеспечены бесперебойной телефонной связью и доступом к сети «Интернет».

6. Укомплектованность учреждения, непосредственно оказывающего муниципальную услугу, кадрами и их квалификация:

1. Библиотеки должны быть укомплектованы необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности предоставляемой муниципальной услуги.

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

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

4. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности (при финансировании).

5. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, Кодексом этики библиотеки.

6. Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

7. Сотрудники библиотек должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями предоставления муниципальной услуги.

8. В библиотеках создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

9. Уровень оплаты труда должен соответствовать уровню выполняемой работы. В библиотеке должна применяться система стимулирования и поощрения работников.

7. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

7.1. Информационное сопровождение деятельности учреждения, непосредственно оказывающего муниципальную услугу:

Способ информирования	Состав и доступность размещаемой (доводимой)	Периодичность обновления информации

	информации	
1. Средства массовой информации	тематические публикации и репортажи в СМИ	Периодически в течение года
2. Наружная и внутренняя реклама (в т.ч. сайт и блог МУК «ЦБС г.Саянска», группы в мессенджерах, социальных сетях)	Размещение информации о библиотеках, о предоставляемых услугах, в том числе о планах культурно-просветительских мероприятий на базе библиотек.	По мере необходимости
3. Оформление информационных стендов	Перечень основных услуг, требования к получателю услуги, правила пользования библиотекой (соблюдение которых обеспечивает качественное выполнение услуги), порядок работы с обращениями и жалобами граждан, планы мероприятий.	По мере необходимости (но не реже чем раз в год).

7.2. Перечень документов для получения муниципальной услуги:

Для приобретения возможности получить муниципальную услугу потенциальный пользователь в возрасте свыше 14 лет должен предъявить оказывающему услугу учреждению (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) паспорт или документ, его заменяющий.

Для приобретения возможности получить муниципальную услугу потенциальный пользователь в возрасте менее 14 лет должен предъявить оказывающему услугу учреждению паспорт родителей (законных представителей) или заменяющий его документ.

Без предъявления паспорта родителей (законных представителей) или заменяющего его может быть выдан только пропуск на разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

7.3. Взаимодействие получателя муниципальной услуги и учреждения:

Муниципальная услуга может быть оказана на территории города всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

а. Для приобретения возможности получить муниципальную услугу жителям города в возрасте свыше 14 лет необходимо совершить следующие действия:

- Лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, в рабочее время в муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Саянска», находящееся по адресу: г. Саянск, м-н Центральный, д.2., телефон 8 (395 53) 5-35-00.

- Предъявить оказывающему услугу учреждению (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) паспорт или документ, его заменяющий.

Без предъявления паспорта жителям и гостям города может быть предоставлен только пропуск на разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

- Получить в учреждении, оказывающем услугу (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования услугами данной библиотеки.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, по желанию обратившегося, могут быть выданы:

- читательский билет или аналогичный документ с определенным сроком действия (формуляр читателя);

- пропуск на разовое посещение библиотеки.

Формуляр читателя дает право пользования услугами только той библиотеки, в которой он был получен.

Срок действия читательского билета (формуляра читателя) не может быть менее трех лет.

В читательском билете (или формуляре читателя), пропуске на разовое пользование услугами библиотеки должны быть указаны:

- год выдачи документа;

- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета или аналогичного документа.

Жителю или гостю города может быть отказано в выдаче документа, дающего право на получение услуги, в случае обращения за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения.

Отказ в выдаче документа, дающего право на получение услуги, по иным основаниям не допускается.

- Предъявить документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, сотруднику библиотеки.

Без предъявления документа, предоставляющего право пользования услугами библиотеки, житель или гость города не может быть допущен к пользованию услугами библиотеки.

- Документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, обязателен к предъявлению, как в первое посещение библиотеки, так и в последующие посещения.

- При оказании услуги житель или гость города не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от него не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

- Жителю или гостю города может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение услуги;

- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

б. Для приобретения возможности получить бюджетную услугу жителям и гостям города в возрасте менее 14 лет необходимо совершить следующие действия:

- Лично с родителями (законными представителями) обратиться в учреждение, оказывающее услугу. Лица младше 14 лет могут воспользоваться услугами подразделений МУК «ЦБС г. Саянска», обслуживающих названную категорию пользователей библиотек и расположенных по следующим адресам:

- Центральная детская библиотека, м-он Юбилейный, д. 55.

- Библиотека «Берегиня», м-он Октябрьский, д. 2.

- Библиотека «Истоки», м-он Ленинградский, д. 2.

- Предъявить оказывающему услугу учреждению паспорт родителей (законных представителей) или заменяющий его документ.

Без предъявления паспорта родителей (законных представителей) или заменяющего его документа жителям и гостям города может быть выдан только пропуск на разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

- Получить в учреждении, оказывающем услугу (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования услугами данной библиотеки.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, по желанию обратившегося, могут быть выданы:

- читательский билет или аналогичный документ с определенным сроком действия;
- пропуск на разовое посещение библиотеки.

Читательский билет (или аналогичный документ) дает право пользования услугами только той библиотеки, в которой он был получен.

Срок действия читательского билета (или аналогичного документа) не может быть менее трех лет.

В читательском билете (или аналогичном документе), пропуске на разовое пользование услугами библиотеки должны быть указаны:

- год выдачи документа;
- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета или аналогичного документа.

Жителю или гостю города может быть отказано в выдаче документа, дающего право на получение услуги, в случае обращения за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

Отказ в выдаче документа, дающего право на получение услуги, по иным основаниям не допускается.

- Предъявить документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, сотруднику библиотеки.

Без предъявления документа, предоставляющего право пользования услугами библиотеки, житель или гость города не может быть допущен к пользованию услугами библиотеки.

- Документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, обязателен к предъявлению как в первое посещение библиотеки, так и в последующие посещения.

Последующие посещения библиотеки лицами младше 14 лет могут производиться без присутствия родителей (законных представителей).

в) Для приобретения возможности получить муниципальную услугу жителям города с помощью сервиса «Виртуальная справка».

- Вопросы принимаются на электронный адрес: kniga_sayansk@list.ru
- Выполняются следующие виды запросов:

– ***тематические*** запросы по выявлению библиографической информации на основе имеющихся в МУК «Централизованная библиотечная система г.Саянск» библиографических ресурсов;

- ***адресно-библиографические*** запросы, выявляющие наличие или отсутствие документа в фондах библиотек МУК «Централизованная библиотечная система г.Саянск»;

– ***уточняющие библиографические*** запросы, позволяющие уточнить элементы библиографической записи необходимого документа;

– ***фактографические*** запросы, позволяющие установить конкретный факт (по существу запроса: сообщение точной даты, цифры, определение термина).

7.4. Срок оказания муниципальной услуги:

1. Ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения информации об услугах и ресурсах библиотеки, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 30 минут.

2. Представление информации пользователям библиотеки о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня библиотеки.

3. Ожидание в очереди в сектор регистрации не должно превышать 30 минут.

4. При оказании услуги с помощью сервиса «Виртуальная справка» получение ответа на запрос не должно превышать 3 дней.

7.5. Основания для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги:

1. При оказании услуги житель или гость города не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

2. Жителю или гостю города может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение услуги;

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается

7.6. Срок приостановления муниципальной услуги (выполнения работ): предоставление муниципальной услуги возобновляется при отсутствии оснований, указанных в п.п. 7.5.1. и 7.5.2.

7.7. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц учреждения:

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителями или их представителями (далее - заинтересованные лица) являются решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, а также должностных лиц уполномоченного органа, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

С целью обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также должностных лиц уполномоченного органа заинтересованное лицо вправе обратиться в уполномоченный орган с заявлением об обжаловании решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также должностных лиц уполномоченного органа (далее - жалоба).

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заинтересованные лица могут получить:

а) на стендах, расположенных в помещениях структурных подразделений учреждения;

б) на официальном сайте администрации городского округа муниципального образования «город Саянск» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (http://www.admsayansk.ru);

Заинтересованное лицо может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, актами муниципального образования «город Саянск», настоящим стандартом качества оказания муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, актами муниципального образования «город Саянск» для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, нормативными актами муниципального образования «город Саянск», а также настоящим стандартом качества оказания муниципальной услуги;

е) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, нормативными актами муниципального образования «город Саянск»;

Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в

электронной форме одним из следующих способов:

а) лично по адресу: 666302, Иркутская область, г. Саянск, микрорайон Центральный, 2, а/я 159; телефон/факс: (395-53) 5-35-00;

б) через организации федеральной почтовой связи;

в) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: «E-mail: kultsayansk@irmail.ru.

Прием жалоб в письменной форме также осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Прием жалоб осуществляется в соответствии с графиком приема заявителей.

Жалоба может быть подана при личном приеме заинтересованного лица. Прием заинтересованных лиц в уполномоченном органе осуществляет руководитель.

Прием заинтересованных лиц руководителем проводится по предварительной записи, которая осуществляется по телефону: 8 (395-53) 5-67-52.

При личном приеме обратившееся заинтересованное лицо предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Жалоба должна содержать:

а) наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о заинтересованном лице, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заинтересованному лицу;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица учреждения;

г) доводы, на основании которых заинтересованное лицо не согласно с решением и действием (бездействием) должностного лица учреждения. Заинтересованным лицом могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заинтересованного лица, либо их копии.

При рассмотрении жалобы:

а) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб, в случае необходимости - с участием заинтересованного лица, направившего жалобу;

б) по результатам рассмотрения жалобы принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заинтересованных лиц;

в) обеспечивается по просьбе заинтересованного лица представление заинтересованному лицу информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы в уполномоченном органе.

Поступившая жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления, и в течение трех рабочих дней со дня его регистрации заявителю направляется уведомление о дате и месте ее рассмотрения.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 дней со дня ее регистрации.

В случае поступления жалобы в отношении муниципальной услуги, которую оказывает исполнитель другой муниципальной услуги, жалоба регистрируется в учреждении в течение одного рабочего дня со дня ее поступления и в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации направляется исполнителю, оказывающему соответствующую муниципальную услугу, с уведомлением заинтересованного лица, направившего жалобу, о переадресации жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы директор учреждения принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностными лицами опечаток и ошибок в выданных в

результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, нормативными актами муниципального образования «город Саянск»;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заинтересованному лицу в письменной форме и по его желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя и (если имеется) отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя и (если имеется) отчество заинтересованного лица, подавшего жалобу;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заинтересованного лица и по тому же предмету жалобы.

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Способами информирования заинтересованных лиц о порядке подачи и рассмотрения жалобы являются:

а) личное обращение заинтересованных лиц в уполномоченный орган;

б) через организации федеральной почтовой связи;

в) с помощью средств электронной связи (направление письма на адрес электронной почты уполномоченный орган);

г) с помощью телефонной и факсимильной связи.

8. Доступность муниципальной услуги:

Категория получателей муниципальной услуги (работы): учреждение предоставляет доступ к муниципальной услуге всем жителям города Саянска и его гостям любого возраста, пола, вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений.

8.1. Особенности оказания муниципальной услуги (выполнения работы) отдельным категориям граждан:

Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей услуги не устанавливаются.

8.2. Иные требования:

1. Учреждению, оказывающему услугу администрации города, запрещается использование сведений о пользователях библиотек, читательских запросах, за

исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и повышения качества библиотечного обслуживания.

2. Учреждение, оказывающее услугу, не реже одного раза в квартал должно проводить опрос читателей с целью выявления пожеланий относительно новых приобретений в библиотечный фонд. Результаты опроса должны быть доступны для читателей библиотеки и отраслевого (функционального) органа администрации города, ответственного за организацию оказания данной бюджетной услуги.

3. Учреждение, оказывающее услугу, должно установить обязательную уплату читателями компенсации за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

4. Учреждение обязано обеспечить наличие гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы библиотеки. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часа в день.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

9. Контроль за деятельностью учреждения, непосредственно оказывающего муниципальную услугу:

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется руководителем учреждения путем рассмотрения отчетов руководителей структурных подразделений и жалоб заявителей.

Основными задачами текущего контроля являются:

а) обеспечение своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги;

б) выявление нарушений в сроках и качестве предоставления муниципальной услуги;

в) выявление и устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению муниципальной услуги;

г) принятие мер по надлежащему предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется на постоянной основе.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

1) проведения плановых проверок;

2) проведения внеплановых проверок;

2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) руководителя уполномоченного органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы администрации городского округа муниципального образования «город Саянск». При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) руководителя уполномоченного органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Заявитель информируется о результатах проверки поданной им жалобы, а также о решениях, принятых по результатам проведенной проверки в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

По результатам проведенных проверок в случае выявления фактов нарушения прав и законных интересов заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги

10.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающего услугу, устанавливаются руководителем данного учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего стандарта.

Рекомендуемые меры ответственности к сотрудникам, несущим персональную ответственность за нарушение отдельных требований настоящего стандарта, устанавливаются в размере, не меньшем чем:

- за однократное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев - замечание;
- за повторное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев - выговор;
- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев - увольнение.

10.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя учреждения, оказывающего услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципального учреждения определяются Управлением культуры администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителю учреждения, допустившего нарушение отдельных требований настоящего стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений учреждением требований стандарта в течение года - замечание;
- за 5 и более (до 20) нарушений учреждением требований стандарта в течение года - выговор;
- за 20 и более нарушений учреждением требований стандарта в течение года - увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Управления культуры администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки - выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Управления культуры администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки - увольнение.

11. Оценка качества оказания муниципальной услуги:

11.1. Критерии оценки качества:

11.2. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания муниципальной услуги:

№п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества муниципальной услуги (работы)	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1.	Показатель посещаемости (количество посещений библиотеки читателями, посетителями мероприятий в год)	чел.	Посещаемость определятся кол-м посещений библиотеки получателями услуги в год. Качество посещаемости определяется: посещаемость текущего года /посещаемость прошлого года*100 (%)
2.	Обновляемость библиотечного фонда (для новых поступлений в	%	Доля экземпляров от числа годовой книговыдачи (не менее 0,5 % в год)

	общем объеме хранения)		
3.	Книговыдача (ежегодная)	экз.	Книговыдача определяется кол-м выданных читателям в год экземпляров (К=Ч*Э). Качество книговыдачи определяется: книговыдача текущего года /книговыдача прошлого года*100 (%)
4.	Обращение к цифровым ресурсам	раз	Количество сеансов взаимодействия пользователя с цифровыми ресурсами, включающее обращение не менее чем к одному цифровому ресурсу
5.	Укомплектованность кадрами	%	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием (не мен. 80%).
6.	Качественный показатель творческого состава	%	Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа библиотекарей.

Приложение
к стандарту качества муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей библиотеки»

_____
(Ф.И.О. руководителя отраслевого
_____
(функционального) органа администрации
города)

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба
на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу: _____,
(индекс, город, микрорайон, дом, квартира)

подаю жалобу от имени
_____
(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги_____
_____, допущенное
_____
(наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта)

в части следующих требований:
_____
_____
_____
_____.
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мной (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:
- обращение к сотруднику учреждения, оказывающего услугу, _____ (да/нет);
- обращение к руководителю учреждения, оказывающего услугу, _____ (да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).
2. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет).
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу _____, (да/нет).
4. _____.
5. _____.

Копии имеющихся документов, указанных в пп. 1 - 3, прилагаю к жалобе ___ (да/нет).
Достоверность представленных мной сведений подтверждаю.
Ф.И.О. _____
контактный телефон _____

_____ / _____/
подпись
«__» _____ 20__ г.