**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ "КАЗАНОВСКОЕ"**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

09 января 2014 № 2

с.Казаново

**Об утверждении Стандарта качества оказания муниципальной услуги "Библиотечно-информационное обслуживание населения"**

Руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановлением Правительства Забайкальского края «Об утверждении стандартов качества оказания государственных услуг в области культуры» от 10.05.11г. №157, Распоряжением Правительства Забайкальского края «Об утверждении Плана мероприятий («дорожную карту») «Изменения в отраслях социальной сферы культуры Забайкальского края» от 24 апреля 2013г., Постановлением Администрации сельского поселения "Казановское" от 12 декабря 2013 г. № 146«Об утверждении плана мероприятий («дорожная карта») «Изменения в сфере культуры, направленные на повышение эффективности в сельском поселении "Казановское" муниципального района «Шилкинский район», Постановлением Администрации муниципального района «Шилкинский район» «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в области культуры» от 29.12.2012г. №1762, Постановлением Администрации муниципального района «Шилкинский район» «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальных услуг в области культуры» от 12 апреля 2012г. №489, администрация сельского поселения "Казановское"

**постановляет:**

1.Утвердить Стандарт качества оказания муниципальной услуги "Библиотечно-информационное обслуживание населения".

2.Контроль за исполнением возложить на Городову В.Ю.-заведующую отделом библиотекой МУКБиКДО "Казановское".

3.Настоящее постановление обнародовать на информационных стендах администрации, библиотеке и ст. Онон, разместить на официальном сайте муниципального района "Шилкинский район" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Глава сельского поселения "Казановское" В.И.Комогорцев

Утверждено:

Постановлением Администрации

сельского поселения

«Казановское»

от 13 декабря 2014 № 2

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги**

**«Библиотечно-информационное обслуживание населения»**

1. **Наименование и цель муниципальной услуги**

Муниципальная услуга библиотечно-информационное обслуживание населения осуществляется Библиотекой сельского поселения «Казановское».

Цель оказания муниципальной услуги: обеспечение свободного доступа населения к информации, создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым Библиотекой сельского поселения «Казановское».

* 1. Организация, оказывающая муниципальную услугу:

● Муниципальное учреждение культуры Библиотечное и культурно-досуговое объединение «Казановское» .Структурное подразделение : Библиотека., 673381 Забайкальский край, Шилкинский район,с.Казаново, ул.Октябрьской революции, 57-А;

.

**1.2. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги**

Муниципальная услуга оказывается гражданам Российской Федерации находящимися на территории муниципального района «Шилкинский район» независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии, Юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности.

Потребителями услуги могут быть:

● физические лица, в том числе дети;

● юридические лица.

1. **Основные показатели оценки качества оказания муниципальной услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование показателя** | **Методика расчета** | **Источник информации** |
| 1 | Число пользователей (тыс. чел.) | Чс+Чс+Чс  3  Где Чс – суммарное число читателей за год,  3 – трехгодичный период. | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005г. № 43). |
| 2 | Посещения (тыс. чел.) | Пс+Пс+Пс  3  Где Пс – суммарное число посещений за год,  3 – трехгодичный период. | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005г. № 43). |
| 3 | Документовыдача (тыс. экз.) | Дс+Дс+Дс  3  Где Дс – суммарное число документовыдач за год,  3 – трехгодичный период. | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005г. № 43). |
| 4 | Пополнение библиотечного фонда (тыс. экз.) | Е/100\*3,8,  Где Е – общее количество выданных единиц библиотечного фонда | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005г. № 43). |
| 5 | Приобретение периодических изданий (название) | Жс\*10/1000,  Где Жс – общее количество жителей | Внутренний учет в библиотеке |
| 6 | Количество крупных культурно-просветительных мероприятий (ед.) | Мс+Мс+Мс  3  Где Мс – суммарное число мероприятий за год,  3- трехгодичный период | Внутренний учет в библиотеке |
| 7 | Количество наименований методических библиографических изданий для библиотек муниципального района «Шилкинский район» (экз.) | Ис+Ис+Ис  3  Где Ис – суммарное число методических изданий в год,  3 – трехгодичный период | Внутренний учет в библиотеке |
| 8 | Проведение мероприятий по повышению квалификации библиотечных работников муниципального района «Шилкинский район» (семинары, практикумы, круглые столы, конференции) (ед.) | Мк+Мк+Мк  3  Где Мк – суммарное число мероприятий по повышению квалификации за год,  3 – трехгодичный период | Внутренний учет в библиотеке |
| 9 | Количество книжно-иллюстративных выставок (ед.) | Вс+Вс+Вс  3  Где Вс – суммарное число книжных выставок в год,  3 – трехгодичный период | Внутренний учет в библиотеке |
| 10 | Количество выполненных библиографических справок (тыс.) | Сс+Сс+Сс  3  Где Сс – суммарное число выполненных справок за год,  3 – трехгодичный период | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005г. № 43). |
| 11 | Доля библиотечных кадров с высшим и средним профессиональным образованием от общего числа библиотекарей (%) | Со/100\*65,  Где Со – общее количество специалистов | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005г. № 43). |
| 12 | Процент потребителей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки (%) | Ок/О\*100,  Где Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг библиотеки,  О – общее число опрошенных | Определяется по результатам опросов потребителей |

1. **Характеристика правовых основ оказания муниципальной услуги**

Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Федеральный закон от 06.10.1999 № 131-ФЗ;

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992г. № 3613-! «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994г. №77 «О обязательном экземпляре документов»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995г. № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».

1. **Описание действий по оказанию муниципальной услуги**

Для предоставления муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

● предоставление потребителям информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

● предоставление консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

● предоставление во временное пользование любого тиражированного документа из библиотечного фонда;

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

● организация и проведение тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок;

● организация научно-практических конференций, фестивалей, конкурсов, творческих встреч, обзоров, бесед, вечеров, литературных утренников и иных массовых мероприятий с использованием всех форм и методов библиотечного обслуживания.

Время ожидания заявителем при предоставлении муниципальной услуги:

● при первичном обращении заявителя – 20 минут;

● при перерегистрации – 14 минут;

● при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация заявителя) 8 минут; **данный показатель может быть сокращен до 5 минут.**

● при доставке документа из книгохранения (учитывая удаленность) – 30 минут;

● при электронной доставке документа – 1 день;

● или доставке документа по межбиблиотечному абонементу из других библиотек (областного, регионального, федерального уровня) – 20 дней;

● при обслуживании на дому – 1 рабочего дня с момента получения заявки пользователя;

● при внестационарном обслуживании (передвижка) – 30 дней.

1. **Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги**

Библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.

Состояние здания, в котором располагается библиотека (включая книгохранилище), не является аварийным. Здание библиотеки подключено к системам централизованного отопления и канализации.

Территория, прилегающая к библиотеке должна быть чистой. На ней могут находиться: место для детских игр, малые архитектурные формы, сопутствующая торговля (книжный киоск, магазин, кафе). Перед входом в здание установлено не менее одной урны.

Площадь помещения библиотеки должна соответствовать нормам (СН 495-77), учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

В состав помещений библиотеки входят:

● зал для обслуживания читателей на абонементе (с открытым доступом к фонду – не менее 50 кв.м., с закрытым доступом к фонду – 5,5 кв.м. на 1000 томов, с ограниченным доступом к фонду – 7 кв.м. на 1000томов);

● читальный зал (с открытым доступом к фонду – 10кв.м. на 1000 томов);

● помещения для хранения библиотечных фондов из расчета 5,5 кв.м. на 1000 единиц хранения;

● гардероб для верхней одежды посетителей.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, и составляет не менее 10% площади читательской зоны.

Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

В основной перечень оснащения учреждения включается следующее оборудование:

- стеллажи, выставочные витрины, кафедры, столы, стулья;

- компьютерная и копировально-множительная техника;

- современное телекоммуникационное оборудование.

Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и осуществлять систематические проверки.

1. **Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги**

Библиотека должна иметь в наличии следующие документы, регламентирующие ее деятельность:

● устав учреждения;

● свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

● коллективный договор;

● правила внутреннего распорядка;

● правила пользования библиотекой;

● штатное расписание;

● положение о структурных подразделениях библиотеки;

● должностные инструкции;

● положение о материальном стимулировании;

● положение об аттестации сотрудников;

● технический паспорт;

● инструкция по охране труда и технике безопасности;

● инструкция по пожарной безопасности;

● инструкция по электробезопасности.

Деятельность библиотеки должна соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Температурный режим в библиотечных помещениях должен быть не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха – 55%.

Библиотека должна быть оборудована пожарно-охранной сигнализацией, оснащена первичными системами пожаротушения. На видных местах должен быть размещен план эвакуации, а также информация о запрете курения.

В библиотеке должны иметься готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь, как между собой, так и с подразделениями обслуживания читателей.

В помещении учреждения должна находиться медицинская аптечка.

Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в хранилищах, выходы на чердаки) не должны быть закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации посетителей. На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

1. **Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей**

Доступность библиотечных услуг для населения обеспечивается следующими факторами:

● библиотека должна работать не менее 6 дней в неделю не менее 8 часов ежедневно. Не менее 20% времени работы библиотеки не должно совпадать с часами работы основной части населения. Один раз в месяц в библиотеке проводится санитарный день, в течение которого читатели не обслуживаются. О проведении санитарного дня читатели информируются заранее;

● библиотека размещается с учетом её максимальной пространственной доступности, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений;

● библиотека предоставляет потребителям доступ к документам в разных форматах: книги, периодика, аудио- видео-документы, электронные документы, СD-ROM, базы данных, в том числе базы данных информационно-телекоммуникационной сети общего пользования и документы других форматов.

1. **Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги**

Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках.

Все сотрудники библиотеки должны быть знакомы со своими служебными обязанностями и правами. В профессиональной деятельности сотрудники руководствуются Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря.

Не менее 65% персонала библиотеки должны иметь высшее и среднее профессиональное образование, кроме технического персонала.

Библиотечные работники 1 раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации сотрудников.

Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории, которая проводится не реже 1 раза в пять лет на курсах повышения квалификации по установленной программе.

Ежегодное финансирование повышения квалификации библиотечных работников должно составлять не менее 1% от фонда оплаты труда.

1. **Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальных услуг**

С целью информирования потребителей муниципальных услуг у входа в библиотеку размещаются:

● наименование библиотеки;

● информация о режиме работы библиотеки;

● информация о номерах телефонов библиотеки;

● перечень основных оказываемых библиотекой услуг (в том числе платных);

В помещениях библиотеки в удобном для обозрения месте размещаются:

● правила пользования библиотекой;

● полный перечень оказываемых библиотекой услуг (в том числе для платных – с указанием цен);;

● информация о проводимых мероприятиях;

● информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки.

Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействуют с посетителями библиотеки, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества.

Информирование населения о деятельности библиотеки осуществляется посредством: публикаций в СМИ, изданий информационной и рекламной продукции.

1. **Требования к организации учета мнения потребителей о качестве муниципальной услуги**

Обращения и претензии пользователей библиотеки могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт), в книгу жалоб и предложений, которая предоставляется потребителем по их требованию, а также в виде устных обращений в администрацию библиотеки. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней с принятием при необходимости соответствующих мер. Администрацией библиотеки информация о принятии решения по конкретному заявлению пользователя направляется на его почтовый адрес.

Жалобы на нарушение настоящего стандарта получателями муниципальной услуги могут направляться также в Комитет культуры Администрации муниципального района «Шилкинский район», осуществляющий контроль предоставления муниципальной услуги.

Внешний контроль за деятельностью библиотеки на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества осуществляет Комитет культуры Администрации муниципального района «Шилкинский район». Мониторинг выполнения муниципальных услуг осуществляется посредством проведения опросов потребителей не реже 1 раза в квартал (форма для проведения опроса прилагается), организации посещения мест выполнения муниципальных услуг, анализа отчетов, сопоставление фактически достигнутых показателей результативности оказания услуг и потребности в их предоставлении. Учет мнений потребителей производится при корректировке муниципального задания учреждений на текущий год и при формировании муниципального задания на следующий год.

1. **Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне**

Для проведения мониторинга выполнения муниципальной услуги, предоставляемой муниципальными библиотеками муниципального района «Шилкинский район», разработана форма для регулярного проведения опросов потребителей муниципальной услуги по оценке качества оказания муниципальной услуги прилагается .(Приложение №А)

Приложение №А

к стандарту качества оказания муниципальной услуги

«Библиотечно-информационное обслуживание населения».

**Форма для проведения опроса потребителей муниципальных услуг**

Данное исследование направлено на изучение деятельности учреждений культуры по оказанию услуг населению, а также на выявление потребностей и запросов населения в культурном обслуживании.

Выберите подходящий для вас вариант ответа и отметьте его.

1. **Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых учреждением культуры** **услуг?**

А) Да;

Б) Нет.

**2. Что не удовлетворяет Вас в работе учреждения культуры?**

А) плохо организована реклама;

Б) плохо учитываются запросы населения;

В) мероприятия проводятся неинтересно, формально;

Г) особых претензий у меня нет»

Д) Свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Из каких источников Вы обычно получаете информацию о предлагаемых учреждением культуры услугах?**

А) реклама в СМИ;

Б) из афиш, листовок;

В) из рассказов приятелей, друзей, сослуживцев;

Г) из каких-то иных источников (укажите, каких именно).

4. **Что мешает Вам чаще посещать учреждения культуры?**

А) учреждение культуры расположено далеко от моего места жительства;

Б) состояние здоровья;

В) не удовлетворяет качество предоставляемых услуг;

Г) свой вариант ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Что могло бы привлечь Вас в учреждение культуры?**

А) если бы учреждение было ближе к месту жительства;

Б) более благоприятные условия для семейного отдыха;

В) широкая реклама в СМИ;

Г) более широкий спектр услуг;

Д) свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Ваши предложения по совершенствованию работы учреждения культуры**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ИССЛЕДОВАНИИ!**