



АДМИНИСТРАЦИЯ
ОЧЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ПЕРМСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.12.2015

№ 611

Об утверждении Стандарта предоставления муниципальной услуги (работы) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» и Порядка определения нормативных затрат на оказание муниципальных услуг (работ) в сфере «Культура, кинематография, архивное дело», применяемых при расчете стоимости муниципальных услуг (работ) и определении объема субсидий на выполнение муниципального задания

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом Очерского муниципального района, постановлением администрации Очерского муниципального района от 17.08.2015 № 427 «Об утверждении Положения о формировании муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений, финансовом обеспечении выполнения муниципального задания и контроля за его выполнением»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт предоставления муниципальной услуги (работы) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (приложение 1).

2. Утвердить Порядок определения нормативных затрат на оказание муниципальных услуг (работ) в сфере «Культура, кинематография, архивное дело», применяемых при расчете стоимости муниципальных услуг (работ) и

финансовом обеспечении выполнения муниципального задания

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт предоставления муниципальной услуги (работы) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (приложение 1).

МАУК	359
Вход №	
г. 20	г.

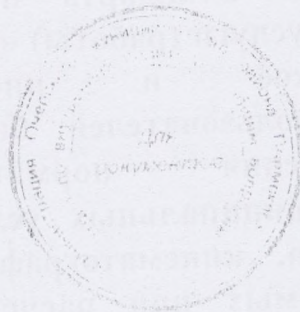
определении объема субсидий на выполнение муниципального задания (приложение 2).

3. Постановление администрации Очерского муниципального района Пермского края от 11.10.2012 № 726 «Об утверждении Стандарта и Методики расчета стоимости муниципальной социальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения межпоселенческой библиотекой, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов» считать утратившим силу с 01.01.2016.

4. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2016 года.

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Очерского муниципального района по социальным вопросам Гусеву Е.В.

И.о. главы администрации
Очерского муниципального района



С.А.Головач

СТАНДАРТ
предоставления муниципальной услуги (работы)
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт предоставления муниципальной услуги (работы) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» разработан в целях обеспечения свободного и равного доступа населения к информации, знаниям и культуре.

1.2. Исполнителем услуги (работы) является муниципальное учреждение или иное некоммерческое учреждение (далее - Учреждение), имеющее соответствующий юридический статус и полномочия в совершении обязательных действий, принятии определенных решений в рамках оказания муниципальных услуг (работ).

1.3. Стандарт распространяется на услугу (работу) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – библиотечная услуга).

1.4. Получатели библиотечной услуги – физические и юридические лица.

Основной показатель объема библиотечной услуги – количество посещений.

Единица измерения показателя – единица.

Муниципальная услуга (работа) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», предоставляемая в рамках муниципального задания, является бесплатной.

1.5. Условия (формы) предоставления услуги (работы):

- в стационарных условиях (оказание услуги (работы) непосредственно в Учреждении);

- вне стационара (оказание услуги (работы) вне Учреждения);

- оказание услуги (работы) удаленно через сеть «Интернет».

1.5.1. Оказание услуги (работы) в стационарных условиях представляет собой работу:

- на абонементе, путем выдачи документа для использования его вне Учреждения;

- в читальном зале, путем выдачи документа для работы в помещении Учреждения или путем предоставления доступа к электронным документам и базам данных в помещении Учреждения.

1.5.2. Оказание услуги (работы) вне стационара - представляет собой

выдачу документа вне помещения Учреждения (выездной абонемент - выход (выезд) специалиста Учреждения в определенные организации: детские сады, учреждения здравоохранения, учреждения производственного типа и др.).

1.5.3. Оказание услуги (работы) через сеть «Интернет» представляет собой работу Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. По сфере деятельности услуга (работа) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» относится к сфере «Культура, кинематография, архивное дело» и включает в себя следующие виды работ:

- формирование, обработка и учет библиотечных фондов;
- обеспечение физического сохранения и безопасности библиотечного фонда;
- библиографическая обработка документов, организация каталогов и баз данных, создание электронного ресурса;
- организация справочно-библиографического обслуживания пользователей;
- выдача во временное пользование документов из библиотечных фондов;
- организация работы клубов и объединений по интересам;
- проведение культурно-просветительских мероприятий;
- осуществление выставочной и издательской деятельности;
- предоставление доступа к электронным ресурсам;
- методическое сопровождение деятельности муниципальных библиотек района.

Все иные услуги, оказываемые Учреждением, являются дополнительными услугами и предоставляются потребителю услуг за определенную плату на основании «Положения об оказании платных услуг».

2. Используемые термины и понятия

Библиотечная услуга - общественно-полезное действие, обеспечивающее доступ к документам и информации, в том числе электронным библиотечно-информационным ресурсам - сетевым и находящимся в цифровом виде. Различают культурно-просветительские, образовательные, библиографические, документные и другие библиотечные услуги.

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

Культурно – просветительская деятельность библиотеки - деятельность, направленная на повышение уровня образования, культуры пользователя услуг библиотеки, его интеллектуальное, духовное развитие и социализацию.

Национальная электронная библиотека - публичная электронная библиотека страны, осуществляющая функции интегратора электронного библиотечного ресурса, координирующая оцифровку библиотечных фондов, а также предоставляющая к ним доступ.

Общедоступная библиотека - библиотека, предоставляющая возможность пользования ее фондом и услугами физическим и юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности без каких-либо ограничений.

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

Работа в библиотеке (в рамках государственного и/или муниципального задания) - разновидность библиотечно-информационной и культурно-просветительской деятельности библиотеки, направленная на развитие общества в целом. К работам в библиотеке относятся культурно-просветительские мероприятия и мероприятия, направленные на повышение информационной культуры пользователей, обучение библиотекарями пользователей навыкам электронного библиотечно-информационного самообслуживания, в том числе для использования сетевых (локальных и удаленных) ресурсов библиотеки.

Удаленный пользователь - пользователь услугами библиотеки, получающий их при помощи информационно-коммуникационных технологий и других каналов коммуникации.

Услуга в библиотеке - результат непосредственного взаимодействия исполнителя (библиотеки, библиотечного работника) и потребителя (пользователя библиотеки) по выявлению и удовлетворению информационных и культурно-просветительских потребностей потребителя.

Цифровой библиотечно-информационный ресурс, цифровой фонд - ресурсы библиотек, как оцифрованные, так и имеющие изначально цифровой (электронный) вид.

Электронная библиотека - организованная совокупность законченных (формально) электронных документов и метаданных, снабженная средствами поиска и навигации, основной функцией которой является накопление, сохранение и предоставление в общественное пользование электронных документов в цифровой (электронной) среде.

3. Описание библиотечной услуги

3.1. Название услуги:

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

3.2. Результат библиотечной услуги - предоставление печатных документов из библиотечных фондов во временное пользование:

- в Учреждении;
- вне стен Учреждения;
- отображение электронных документов на мониторе компьютера в Учреждении и в режиме удаленного доступа;
- удовлетворение информационных запросов пользователей;

- устный ответ (лично) на запрос и ответ удаленным способом (через сеть «Интернет»);

- предоставление информационного списка лично и удаленным способом (через сеть «Интернет»).

3.3. Организация, оказывающая библиотечную услугу:

Учреждение культуры Очерского муниципального района.

3.4. Правовые основания для оказания библиотечной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

- Гражданский кодекс Российской Федерации от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.92 № 3612-1;

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

- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1;

- Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ

- Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 29.12.2010 № 436-ФЗ;

- Федеральный закон Российской Федерации "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ;

- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.94 № 78-ФЗ;

- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ;

- Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.94 № 77-ФЗ;

- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодной сессией, 22 мая 2008 г.);

- Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки (утвержден министром культуры РФ 31.10.2014);

- Закон Пермского края «О библиотечном деле в Пермском крае» от 05.03.2008 № 205-ПК;

- Закон Пермского края «Об обязательном экземпляре документов Пермского края» от 06.10.2009 № 510-ПК;

- Правила противопожарного режима в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 г. № 390 «О противопожарном режиме»);

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской

Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие Приказом Минкультуры России от 01.11.94 № 736);

- Правила организации хранения, комплектования, учёта и Порядок учета документов, входящих в состав библиотечного фонда (утверждены Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 г. № 1077);

- Типовые отраслевые нормы труда на работы, выполняемые в библиотеках (утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 2477);

- Положение «Об организации библиотечного обслуживания населения Очерского муниципального района» (утверждено постановлением администрации Очерского муниципального района от 24.04.2008 № 325);

- Устав и нормативно-правовые акты Учреждения.

3.5. Получателями библиотечной услуги являются:

- физические и юридические лица.

3.6. Сроки исполнения библиотечной услуги:

Обслуживание одного пользователя на абонементе или в читальном зале библиотеки составляет не более 10 минут.

Обслуживание одного пользователя информационно-библиографической услугой составляет не более 15 минут (приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2477 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках" (зарегистрировано в Минюсте России 12.05.2015 № 37244).

Срок пользования документом на абонементе - 30 дней с возможностью продления до 30 дней.

Срок пользования документом в читальном зале - в течение рабочего дня (Правила пользования библиотекой).

4. Информирование потенциальных потребителей об оказании библиотечной услуги

4.1. Сведения о предоставлении библиотечной услуги носят общедоступный и открытый характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

Любому обратившемуся лицу гарантируется предоставление следующей информации:

- о местонахождении Учреждения;
- графике его работы;
- видах деятельности Учреждения, в рамках оказания услуги и дополнительных (платных) видах услуг, оказываемых Учреждением в рамках уставной деятельности;
- формах предоставления и сроках оказания библиотечной услуги;
- о наличии Стандарта библиотечной услуги и способах ознакомления с ним.

4.2. Информация о библиотечной услуге предоставляется:

- при личном обращении в Учреждение;
- по телефону в рабочее время Учреждения;
- по электронной почте в рабочее время Учреждения;
- на официальном сайте Учреждения круглосуточно;
- на официальном сайте администрации Очерского муниципального района <http://ocher.permarea.ru> круглосуточно;
- на специализированных региональных порталах круглосуточно.

5. Требования к оказанию библиотечной услуги

5.1. Время работы Учреждения определяется приказом руководителя Учреждения.

5.2. Обслуживание пользователей услуги (работы) в стационарных условиях проводится в здании Учреждения.

5.3. Внутри помещения прием посетителей осуществляется в специально предназначенных для этих целей отделах: абонементе, читальном зале, литературной гостиной. На двери каждого отдела имеется табличка с названием.

Специалисты Учреждения, работающие в отделах обслуживания пользователей, должны иметь бейдж с именем и отчеством.

Обслуживание получателей услуги (работы) производится в порядке живой очереди.

5.4. В целях обеспечения конфиденциальности информации полученной от пользователя, библиотечное обслуживание пользователей осуществляется в соответствии с требованиями Федерального Закона от 27.07 2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и на основании Положения о работе с персональными данными в Учреждении.

5.5. К персональным данным получателя библиотечных услуг относятся:

- фамилия, имя, отчество;
- образование;
- место работы (учебы);
- должность;
- адрес места жительства;
- контактные телефоны;
- e-mail (если есть);
- иная информация, которую пользователи добровольно сообщают о себе для описания своих профессиональных навыков, читательских интересов, если ее обработка не запрещена законом.

5.6. Персональные данные пользователя являются конфиденциальной информацией ограниченного пользования, регистрационные карточки с персональными данными хранятся в закрытом от посторонних лиц шкафу.

5.7. Получателем стационарной и внестанционарной библиотечной услуги может стать каждый гражданин, проживающий на территории Очерского муниципального района по предъявлению документов, удостоверяющих его личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет по предъявлению документов, удостоверяющих личность их законных представителей. Лица, не прописанные на территории Очерского муниципального района, имеют право на получение только стационарной услуги.

Получателем услуги через сеть «Интернет» может стать любой, заинтересованный в этой услуге гражданин.

При общении с получателями услуги сотрудники Учреждения обязаны проявлять вежливость, тактичность и терпение.

6. Процедура оказания библиотечной услуги

6.1. При посещении Учреждения впервые, получатель услуги в обязательном порядке проходит регистрацию (запись в Учреждение). Для этого необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте прописки).

6.4. При записи в Учреждение на каждого пользователя заводится регистрационная карточка, на которую заносятся сведения о персональных данных, и читательский формуляр, в котором фиксируется запись об оказанной библиотечной услуге.

В начале каждого последующего года проводится перерегистрация, при которой проверяются и уточняются персональные данные пользователя.

6.5. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении библиотечной услуги может быть нарушение правил пользования Учреждением.

6.6. Предоставление библиотечной услуги приостанавливается в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещении, в котором осуществляется предоставление библиотечной услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности получателей услуги и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания библиотечной услуги.

7. Обеспечение качества оказания библиотечной услуги

7.1. Требования к объему и качеству предоставляемой библиотечной услуги утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

7.2. Качество оказания библиотечной услуги характеризуется:

- доступностью, оперативностью, точностью, полнотой;

- отсутствием нарушений порядка оказания библиотечной услуги;
- оптимальностью использования информационных ресурсов библиотеки;
- удовлетворенностью получателей библиотечной услуги.

7.3. Для оценки качества библиотечной услуги устанавливаются следующие критерии:

- объем (количество);
- динамика (увеличение количественных показателей по сравнению с предыдущим периодом);
- доля (процентное отношение к общему количеству).

7.4. Основные качественные показатели оценки библиотечной услуги:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета
Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от общего числа опрошенных (%)	$\text{Удп/Оч} \cdot 100, \text{ где:}$ <p>Удп – число удовлетворенных потребителей пользователей за отчетный период; Оч – общее число опрошенных за отчетный период.</p>

7.5. Потребитель услуги вправе обжаловать некачественное оказание библиотечной услуги, связанное с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

7.5.1. Правила пользования Учреждением регламентируют основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления библиотечной услуги и предоставление потребителю книги жалоб и предложений.

7.5.2. Претензия или жалоба получателя библиотечной услуги, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Учреждения (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т.п.), а также по другим показателям качества библиотечной услуги, может поступать в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений к руководителю Учреждения.

7.5.3. Жалоба или претензия потребителя подлежит оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведение служебного расследования, углубленного анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в срок до 30 календарных дней.

7.5.4. К сотруднику, допустившему грубое нарушение требований настоящего Стандарта, должно быть применено дисциплинарное взыскание.

7.6. За соблюдением требований настоящего Стандарта библиотечной услуги осуществляется внутренний и внешний контроль.

7.6.1. Внутренний контроль за деятельностью Учреждения осуществляет руководитель, а также создаваемые приказами руководителя советы и комиссии по основным направлениям деятельности Учреждения.

7.6.2. Внешний контроль качества осуществляется путем проведения контрольных мероприятий, в соответствии с годовым планом, утвержденным

приказом Управления молодежной политики, культуры и спорта, и внеплановых контрольных мероприятий в порядке, установленном муниципальным правовым актом.

За организацию предоставления услуги ответственным органом является Управление молодежной политики, культуры и спорта администрации Очерского муниципального района. Ответственный орган осуществляет координацию, контроль качества и эффективности предоставления библиотечной услуги.

7.7. Работа Учреждения по предоставлению библиотечной услуги должна быть направлена на удовлетворение нужд пользователей и повышение качества библиотечной услуги.

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области предоставления услуги. Он определяет полномочия и ответственность персонала Учреждения, осуществляет контроль за деятельностью сотрудников, влияющей на качество оказания библиотечной услуги.

7.8. Для Учреждения в соответствии с предусмотренными для него учредительными документами основных видов деятельности, с учетом предложений Учреждения, касающихся потребности в соответствующих услугах и работах, оцениваемых на основании прогнозируемой динамики количества потребителей услуг и работ, уровня удовлетворенности существующим объемом и качеством услуг и результатов работ и возможностей муниципального Учреждения по оказанию муниципальных услуг и выполнению работ, органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя, формируется и утверждается муниципальное задание.

Учреждение не вправе отказаться от выполнения муниципального задания.

Объем субсидии Учреждению на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания определяется согласно рассчитанных нормативных затрат на оказание муниципальных услуг (работ).

Нормативные затраты на оказание муниципальных услуг (работ) рассчитываются в части затрат, непосредственно связанных с оказанием муниципальной услуги и затрат на общехозяйственные нужды оказания муниципальной услуги.

Настоящим Стандартом предоставления муниципальных услуг (работ) в сфере культуры определяется, что при расчете затрат на общехозяйственные нужды следует учитывать затраты на оплату труда с начислениями на выплаты по оплате труда работников, которые не принимают непосредственного участия в оказании муниципальной услуги.

7.9. Стандарт библиотечной услуги независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей услуги подлежит обязательному совершенствованию.

Пересмотр Стандарта должен быть проведен в следующих случаях:

Настоящим Стандартом предоставления муниципальных услуг (работ) в сфере культуры определяется, что при расчете затрат на общехозяйственные

- в случае изменения действующего законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги;

- в случае изменения структуры органов исполнительной власти, влекущего за собой значимые для получателя услуги изменения.

Обязательному рассмотрению подлежат поступившие предложения о совершенствовании Стандарта библиотечной услуги, от:

- органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуги;

- группы потребителей услуги (не менее 25 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 25 и более лиц.