

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
АДМИНИСТРАЦИИ ГЕОРГИЕВСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

26 ноября 2015 г.

г. Георгиевск

№ 1348

Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), предоставляемых учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры Георгиевского муниципального района

Во исполнение Федерального закона от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения муниципальных (муниципальных) учреждений», в соответствии с Порядком формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания в отношении муниципальных учреждений Георгиевского муниципального района, утвержденным постановлением администрации Георгиевского муниципального района Ставропольского края от 15.10.2014 г. № 1580 (с изменениями от 26.10.2015 г. № 1228), постановлением администрации Георгиевского муниципального района от 29.06.2012 № 922 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями Георгиевского муниципального района» в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Георгиевского муниципального района, администрация Георгиевского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые стандарты качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых в области культуры и дополнительного образования в сфере культуры на территории Георгиевского муниципального района (далее - Стандарты) в соответствии с приложениями 1-4.

2. Руководителям учреждений культуры и дополнительного образования в сфере культуры:

2.1. Использовать утвержденные настоящим постановлением Стандарты для сбора сведений о конечных результатах предоставления соответствующих услуг.

2.2. По результатам отчетного периода предоставлять в отдел культуры администрации Георгиевского муниципального района информацию о проведенной работе в максимально детализированной форме.

2.3. Обеспечить контроль за соблюдением подведомственными учреждениями требований, установленных в стандартах муниципальных услуг.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Георгиевского муниципального района Ставропольского края от 29.10.2012 №1504 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), предоставляемых учреждениями культуры и дополнительного образования в сфере культуры Георгиевского муниципального района».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Георгиевского муниципального района Стрельникова Г.В.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия и подлежит размещению на официальном сайте Георгиевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава  
Георгиевского муниципального района  
Ставропольского края



А.В.Бобров

## СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационаре) на территории Георгиевского муниципального района

### 1. Общие положения

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги устанавливает общие требования к муниципальной услуге «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационаре), включая основные требования к объему и качеству, процедурам исполнения муниципальной услуги и методам контроля.

Муниципальная услуга, предоставляется в соответствии с муниципальным заданием, оказывается на безвозмездной основе.

#### 1.1. Разработчик стандарта

Отдел культуры администрации Георгиевского муниципального района Ставропольского края (далее – отдел культуры).

#### 1.2. Стандарт качества муниципальной услуги (работы)

Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационаре).

#### 1.3. Область применения стандарта качества

Настоящий стандарт распространяется на услуги в области культуры предоставляемые населению Георгиевского муниципального района и применяется в отношении муниципального казённого учреждения культуры «Централизованная районная библиотечная система», в том числе:

- Центральная районная библиотека,
- структурные подразделения (филиалы) в сельских поселениях (далее именуемые «библиотека»).

#### 1.4. Описание муниципальной услуги (работы)

Содержание муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационаре).

Все услуги предоставляются бесплатно в соответствии с Уставом МКУК ЦРБС, «Правилами пользования библиотекой».

Основной количественной единицей измерения является посещения.

Термины и определения:

Библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляю-

щее их во временное пользование абонентам, а также осуществляющее другие библиотечные услуги.

Библиографическое обслуживание - обеспечение потребителей библиографической информацией.

Библиотечная система - совокупность взаимодействующих библиотек, объединенных на определенных договорных условиях в целях более полного удовлетворения запросов пользователей и эффективного использования библиотечных ресурсов.

Библиотека-филиал - структурное подразделение МКУК ЦРБС, работающее под руководством Центральной районной библиотеки.

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

Документ - информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т. ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

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

Информационное обслуживание - обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Печатное издание - издание, полученное печатанием или тиснением, полиграфически самостоятельно оформленное.

Получатели услуги - физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

Показатель качества услуги - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее качество.

Справочно-библиографический аппарат (СБА) - справочно-поисковый аппарат, включающий библиографические пособия.

Стандарт на услугу - стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие её назначению.

Стандарт качества услуг - система требований к услугам в интересах её получателей, включающая характеристики процессов, форм, содержания и

результатов оказания данных услуг, утвержденная нормативным правовым актом.

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

Электронное издание - издание, для использования которого необходимы средства вычислительной техники.

Цель предоставления муниципальной услуги:

Обеспечение свободного оперативного доступа граждан к информации, знаниям, культурным ценностям с использованием традиционных (печатных) и инновационных носителей информации, с учетом интересов, потребностей, местных традиций населения. Создание единого информационного пространства.

Результат предоставления муниципальной услуги:

- организация индивидуального и коллективного доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам. Предоставление информации о содержании библиотечных фондов, консультативная помощь в поиске и выборе источников информации;

- выдача документов в печатном и электронном виде во временное пользование;

- реализация досуга населения через проведение мероприятий культурно-просветительного характера;

- удовлетворение информационных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей населения.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является реализация конституционных прав граждан на библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание, культурное развитие и воспитание личности, удовлетворение информационных потребностей получателя муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги:

Получатель муниципальной услуги имеет право доступа в библиотеки МКУК ЦРБС и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек МКУК ЦРБС (приложение № 1).

Через сеть Интернет муниципальная услуга предоставляется в момент обращения пользователя к Интернет-сайту библиотеки.

#### 1.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 ("Сборник международных договоров СССР", выпуск XLVI, 1993).

Конституция Российской Федерации, устанавливающая права граждан страны на беспрепятственный доступ к информации (ст. 29) и права на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры, на доступ к культурным ценностям (ст. 44), что гарантирует для граждан страны свободный доступ к информационным ресурсам музеев и библиотек, удовлетворение информационных потребностей пользователей, распространение информации любым законным способом.

Закон Российской Федерации от 09.09.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», определяющий права и свободы человека в области культуры, обязанности государства, разделение компетенций в области библиотечного обслуживания между федеральными органами государственной власти и органами государственной власти в субъектах Российской Федерации (ст. 39, 40), а также устанавливающий бесплатность для населения основных услуг общедоступных библиотек (ст. 30) и не допускающий приватизацию культурного наследия народов России (ст. 44).

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», регулирующий общие вопросы организации библиотечного дела, государственную политику в области библиотечного дела (ст. 14 и др.), а также устанавливающий принципы деятельности библиотек, которые гарантируют гражданам страны права на свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры, а также на культурную, научную и образовательную деятельность (ст. 5 и др.).

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов», устанавливающий цели формирования национального библиотечного фонда и его общественного использования в целях сохранения культурного наследия и библиотечно-информационного обслуживания пользователей (ст. 4).

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», в котором уточняется право на доступ к информации и подчеркивается, что государственные информационные ресурсы, в числе которых информационные ресурсы государственных и муниципальных библиотек являются открытыми и общедоступными (ст. 8).

Раздел VII части IV Гражданского кодекса Российской Федерации «Права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации» (от 18.12.2006 № 230-ФЗ), определяющий границы использования библиотеками произведений, защищенных авторским правом и находящихся в электронной форме.

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

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

вающий полномочия и зоны ответственности государственных и муниципальных органов управления в области библиотечного обслуживания.

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», определяющий, в том числе количественные показатели и критерии качества выполнения библиотеками своих функций.

Федеральный закон от 27.07.2014 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», определяющий основные принципы и положения предоставления государственных и муниципальных услуг.

Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», который регулирует отношения, связанные с защитой детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, в том числе содержащейся в информационной продукции.

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Федеральный закон от 07.07.2013 № 187-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам защиты интеллектуальных прав в информационно-телекоммуникационных сетях», уточняющий вопросы защиты авторских и интеллектуальных прав на произведения и другие продукты творческой, интеллектуальной деятельности.

Федеральный закон от 24.06.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации».

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденная Президентом Российской Федерации от 07.02.2008 № Пр-212.

Правила противопожарного режима в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2012 г. № 390).

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 13.07.2007 № 923-р «Изменения, которые вносятся в социальные нормативы и нормы, одобренные распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 г. № 1063-р».

Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 20.10.2010 № 1815-р.

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.12.2012 № 2606-р «Об утверждении плана мероприятий «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры» (вместе с «Планом мероприятий («дорожная карта») «Изменения в от-

раслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры»).

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодной сессией, 22 мая 2008 г.

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)».

Закон Ставропольского края «О местном самоуправлении в Ставропольском крае» от 02.03.2005 № 12-кз («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края» 30.03.2005 г., № 6, ст. 4346).

Закон Ставропольского края от 08.04.2010 № 19-кз «О некоторых вопросах в области культуры в Ставропольском крае» («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края» 14.04.2005 г., № 74, ст. 8669).

Закон Ставропольского края от 17.05.1996 № 7-кз «О библиотечном деле» («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края» 1996 г., № 5 (23), ст. 282).

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки СК, утвержденный на заседании коллегии МК СК от 09 июня 2009 г. (решение коллегии №7).

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг.

ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения.

ГОСТ Р 7.0.20-2014. Библиотечная статистика; показатели и единицы исчисления.

ГОСТ 7.76-96 «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения» от 15.04.1997 № 136-ст.

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.

Устав Георгиевского муниципального района Ставропольского, принятый решением совета Георгиевского муниципального района Ставропольского края четвертого созыва от 08 сентября 2015 г. №673-61.

Устав МКУК ЦРБС.

1.6. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг, документы, необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации и (или) Ставропольского края и Георгиевского района для предоставления муниципальной услуги (работы)

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки Ставропольского края, утвержденный на заседании коллегии МК СК от 09 июня 2009 г. (решение коллегии №7);

иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, Георгиевского муниципального района Ставропольского края.

#### 1.7. Потенциальные потребители муниципальной услуги (работы)

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

Муниципальная услуга может быть оказана как в традиционном, так и в электронном виде.

Для приобретения возможности получить муниципальную услугу необходимо обратиться в структурные подразделения муниципального казённого учреждения культуры «Централизованная районная библиотечная система», оказывающие услугу в рабочее время, расположенные по адресам, в соответствии с приложением № 1 к настоящему стандарту.

Через сеть Интернет муниципальная услуга предоставляется в момент обращения пользователя к Интернет-сайту библиотеки или Интернет-сайту администрации Георгиевского муниципального района Ставропольского края.

### 2. Порядок предоставления муниципальной услуги (работы)

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя.

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

В соответствии с содержанием, муниципальная услуга включает в себя:

1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам учреждения, включающим в себя:

а) предоставление документного фонда на различных носителях;

б) ресурсы Интернет в рамках обеспечения научной, образовательной деятельности граждан, а также в области обеспечения социально важной информацией;

в) справочно-библиографический аппарат.

2) проведение культурно-просветительных мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

Все жители РФ имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключения составляют пользователи, нарушившие правила пользования, утверждаемые директором библиотеки.

В библиотеках получатели услуг имеют право:

1) стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копии документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

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

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

4) бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонемента;

5) бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов для изучения его в помещении читальных залов или выделенных мест для работы пользователей;

6) участвовать в культурно-просветительных мероприятиях, проводимых библиотеками, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

7) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг, утвержденным в установленном порядке;

8) осуществлять иные права, предусмотренные Уставом библиотеки.

Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно осуществляться в соответствии с их психологическими особенностями.

В целях повышения комфортности оказания муниципальной услуги, библиотека может оказывать дополнительно платные услуги согласно Положению о платных услугах.

В помещениях библиотек МКУК ЦРБС муниципальная услуга предоставляется в соответствии с режимом работы библиотек МКУК ЦРБС (приложение № 1 к настоящему стандарту).

Блок схема последовательности действий при предоставлении библиотеками МКУК ЦРБС муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационаре) представлена в приложении № 2 к настоящему стандарту.

### 3. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги (выполнения работы)

Муниципальная услуга предоставляется постоянно в соответствии с графиком работы учреждения.

Время оказания услуг каждому потребителю до 30 минут.

Предоставление документов во временное пользование на дом производится на абонементе на срок от 10 дней до 30 дней, в читальном зале – в течение рабочего дня.

Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее раз-

нообразии, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

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

Через сеть Интернет муниципальная услуга предоставляется в момент обращения пользователя к Интернет-сайту библиотеки. Максимальный срок получения услуги – 30 минут.

## 4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги (работы)

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативно-правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Георгиевского муниципального района и (или) иного регламентирующего документа
1.	здание	<p>библиотека размещается в специально предназначенном или приспособленном здании (помещении), доступном для населения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- состояние здания, в котором размещается библиотека, не должно являться аварийным;</li> <li>- здание библиотеки должно иметь исправную систему отопления (печное, газовое, центральное)</li> </ul>	<p>Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки СК. Утвержденный на заседании коллегии МК СК от 09 июня 2009 г. (решение коллегии № 7);</p> <p>Приказ МК и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 г. № 32</p>
2.	помещение	<p>в составе помещений библиотеки выделяются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- читательская зона, в которой располагаются зал для обслуживания пользователей на абонементе и читальный зал (или выделенное место для проведения массовых мероприятий и работы пользователей в помещении библиотеки, чтения книг и журналов);</li> <li>- служебно – производственная зона, в которой располагаются: помещение для хранения, обработки библиотечных фондов, рабочее место сотрудника, гардероб (или выделенное место для верхней одежды сотрудников и пользователей библиотеки), санузел для персонала и пользователей библиотеки;</li> <li>- площади библиотечных помещений определяются с учетом их функционального назначения на основе принятых нормативов;</li> <li>- помещения библиотек должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормам;</li> <li>- безопасность помещений библиотек должна включать</li> </ul>	<p>Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки СК. Утвержденный на заседании коллегии МК СК от 09 июня 2009 г. (решение коллегии №7);</p> <p>Приказ МК и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008г. № 32</p> <p>Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;</p> <p>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), вве-</p>

		инженерно-техническую укрепленность, пожарную безопасность в соответствии с принятыми нормативными актами	денные в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736;
3.	прилегающая территория	прилегающая к входу в библиотеку территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке	Федеральный закон от 30.03.1999г. №52 –ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
4.	температурно-влажностный режим	температурный режим в рабочих помещениях должен быть не менее 18 градусов, влажность воздуха 55%.	Федеральный закон от 30.03.1999г. №52 –ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
5.	оборудование и материалы	каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг, соответствовать их функциональному назначению, содержаться в исправном состоянии, проходить систематическую проверку Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована: -предметами библиотечной мебели (стеллажи, кафедры, столы, стулья, витрины, каталожные шкафы); -средствами технического оснащения, а также оборудованием для людей с ограниченными физическими возможностями	Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки СК. Утвержденный на заседании коллегии МК СК от 09 июня 2009 г. (решение коллегии № 7); Приказ МК и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 г. № 32
6.	информатизация и компьютеризация	в целях развития информационных ресурсов и автоматизированных технологий, библиотеки должны быть оборудованы: - в Центральной районной библиотеке не менее 4 мест для работы пользователей и 12 рабочих мест для сотруд-	Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки СК. Утвержденный на заседании коллегии МК СК от 09 июня 2009 г. (решение коллегии № 7); Приказ МК и массовых коммуникаций РФ от

		ников библиотеки на персональных компьютерах с выходом в сеть Интернет, электронной почтой; - в структурных подразделениях: не менее одного места для работы на персональном компьютере для пользователей и одного места для работника библиотеки с выходом в сеть Интернет, электронной почтой	20.02.2008 г. № 32
7.	наличие копировально-множительной и иной оргтехники	для нужд пользователей и выполнения профессиональных задач библиотека должна иметь не менее: - 3 единицы копировально-множительной техники (ксерокс, многофункциональное устройство) - для Центральной районной библиотеки, 1 единицы для структурного подразделения; -3 единиц сканера для Центральной районной библиотеки, 1-для структурного подразделения; -1 комплекта мультимедийного проектора	Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки СК. Утвержденный на заседании коллегии МК СК от 09 июня 2009 г. (решение коллегии № 7); Приказ МК и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 г. № 32
8.	комплектование библиотечных фондов	объем библиотечного фонда – 4-5 экз. на одного жителя Ежегодно в библиотеки района в целом поступает: - не менее 100 книг на 1000 жителей, в т. ч. не менее 30 % поступлений - для детей; - не менее 30 экз. лицензионных изданий на других носителях (звукозаписи, видеозаписи, электронных изданий); -названий периодических изданий: не менее 30 для Центральной районной библиотеки; не менее 10 для каждой из библиотек сельских поселений (исходя из количества населения в зоне обслуживания)	Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки СК. Утвержденный на заседании коллегии МК СК от 09 июня 2009 г. (решение коллегии № 7) Приказ МК и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 г. № 32

## 5. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы)

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

Доступность необходимых документов обеспечивается пополнением библиотечных фондов изданиями на различных видах носителях.

Доступность фондов удаленных библиотек обеспечивается посредством каналов межбиблиотечной связи (внутрисистемный обмен, межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов).

№ п/п	Способ получения потребителями информации о муниципальной услуге (работе)	Требование	Периодичность обновления информации
1	Телефонная консультация	сотрудники библиотеки во время работы учреждения в случае обращения пользователей по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой услуге в устной форме (по телефону), время ожидания консультации не превышает 5 минут.	по необходимости
2	Информирование при личном общении	сотрудники библиотеки во время работы учреждения, в случае личного обращения пользователей, предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой услуге. - специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с пользователями библиотеки, имеют нагрудные таблички (бейджи) с указанием фамилии, имени и отчества или соответствующей информацией на рабочем столе специалиста.	по необходимости
3	Информация у входа в библиотеку	у входа в библиотеку размещается информация: - наименование библиотеки; - информация о режиме работы; - информация об изменениях в режиме работы в случае переноса выходных и праздничных дней; - объявления о предстоящих мероприятиях.	по необходимости
4	Информация в	в помещениях библиотеки на информационном стенде в удобном для обозрения	по необходимости

	помещениях	месте размещаются: - Правила пользования библиотекой; - полный перечень оказываемых библиотекой услуг (в т. ч. платных с указанием цен); - информация о проводимых культурно-массовых мероприятиях; - фамилия, имя, отчество директора библиотеки; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки.	
5	Информация в сети интернет	на сайте муниципального казённого учреждения культуры «Централизованная районная библиотечная система» размещается следующая информация о Центральной районной библиотеке и ее структурных подразделениях (филиалах): - название библиотеки; - фамилия, имя, отчество директора библиотеки (заведующего филиалом); - адрес библиотеки; - номера телефонов библиотеки; - проводимые культурно-массовые мероприятия; - полный перечень оказываемых библиотекой услуг; - электронный адрес библиотеки.	обновление производится не реже 1 раза в месяц

6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги (работы), сбор и учет мнения потребителей муниципальных услуг (работ)

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативно-правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Георгиевского муниципального района и (или) иного регламентирующего документа
1	Книга отзывов и предложений	в библиотеке на видном месте должна размещаться книга отзывов и предложений, которая предоставляется пользователям библиотеки по их требованию. Отзывы и предложения пользо-	Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

		вателей библиотеки еженедельно рассматриваются с принятием, при необходимости, соответствующих мер и информированием заявителей (при наличии контактной информации о них).	
2	Письменные обращения граждан	в библиотеке организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них.	Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
3	Опросы потребителей муниципальной услуги	проводятся опросы и анкетирование пользователей услуг о степени удовлетворённости качеством и доступностью предоставляемых услуг как в печатном варианте в стенах библиотеки, так и на сайте учреждения. Результаты опросов и анкетирования, после каждого проведения, обобщаются и, предоставляются Учредителю.	Постановление администрации Георгиевского муниципального района Ставропольского края от 16.04.2014 №557 «Об утверждении Порядка проведения опроса населения Георгиевского района о качестве оказания предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) муниципальными учреждениями на территории Георгиевского района»

7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги (выполнения работы) и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги (выполнение работы).  
Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие категории персонала:

№ п/п	Должность, категория персонала	Требование	Реквизиты нормативно-правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Георгиевского муниципального района и (или) иного регламентирующего документа
1	библиотекари	на должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полу-	Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих

		ченной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании.	
2	административно-управленческий персонал (директор, заведующие филиалами, заведующие отделами, секторами и так далее);	на должность принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании	Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих
3	технические работники (уборщик служебных помещений и др.)	обеспечение чистоты и порядка в помещении библиотеки	Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих

Работа всего персонала регламентируется в соответствии с Должностными инструкциями.

Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Штатное расписание формируется на основании нормативно-правовых актов администрации Георгиевского муниципального района.

Не менее 80 % от общего числа библиотечных работников должны иметь высшее или среднее профессиональное образование; из них не менее 40% специальное образование и владеть компьютерной грамотностью.

Не реже одного раза в пять лет библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации; в период между плановым повышением квалификации библиотечные работники могут посещать специализированные семинары, тренинги как на федеральном, краевом так и на районном уровне.

Аттестация специалистов проводится один раз в 5 лет.

#### 8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостатки в доступности и качестве муниципальной услуги (работы), на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги (работы)

Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, устно или письменно.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц, специалистов МКУК ЦРБС могут быть обжалованы:

- директору МКУК ЦРБС;
- начальнику Отдела культуры;
- в администрацию Георгиевского муниципального района Ставропольского края.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии.

Глава Георгиевского муниципального района, начальник отдела культуры администрации Георгиевского муниципального района, директор МКУК ЦРБС:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дают письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

- подписывают ответ на жалобу.

Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба рассматривается в течение не более 15 календарных дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях срок рассмотрения жалобы может быть продлен не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в МКУК ЦРБС. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

## 9. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы)

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

9.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения. Обязанности руководителя учреждения по внутреннему контролю включают в себя:

1) организацию оперативного контроля (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) организацию количественного контроля (соотношение пользователей за разные промежутки времени: квартал, полугодие, год);

3) организацию тематического контроля по направлениям деятельности библиотеки;

4) организацию комплексного контроля (проверка деятельности отдельных библиотечарей, филиалов и т.д.).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания должны анализироваться в отношении каждого сотрудника с принятием мер к их устранению.

9.3. Внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества библиотечной услуги, и имущественный контроль осуществляет учредитель в соответствии с утвержденным порядком.

По итогам контроля оказания услуг составляется отчет о результатах оказания услуг, который является текстовым документом.

№ п/п	Наименование главного распорядителя средств местного бюджета, отраслевого отдела администрации осуществляющего часть функций и полномочий учредителя муниципального учреждения	Полномочие по осуществлению контроля качества муниципальной услуги	Форма контроля	Процедура контроля	Периодичность проведения процедур по контролю качества муниципальных услуг (работ)
1.	администрация ГМР, отдел культуры АГМР	отдел культуры АГМР, контрольно-счетная палата ГМР СК, финансовое управление АГМР	отчет	Внутренний и внешний контроль (плановые и внеплановые проверки)	1 раз в полугодие
2.	администрация ГМР, отдел культуры АГМР	отдел культуры АГМР, контрольно-счетная палата ГМР СК, финансовое управление АГМР. министерство культуры СК	б-НК	Внутренний и внешний контроль (плановые и внеплановые проверки)	ежегодно

## 10. Критерии оценки качества услуги

Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;
  - своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;
  - создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан района;
  - оптимальность использования ресурсов библиотек.
- 2) результативность предоставления по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения;
  - удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;
  - отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

## 11. Нормативы расходов на оказание муниципальной услуги

Обязательные бесплатные, гарантированные законом услуги библиотеки населению должны финансироваться из бюджета Георгиевского муниципального района в соответствии с утвержденным Стандартом.

Финансирование муниципальных библиотек осуществляется на следующие цели:

- 1) содержание персонала библиотеки (оплата труда с начислениями, ежегодные расходы на повышение квалификации кадров);
- 2) комплектование, организация и сохранность фондов (приобретение новых книг, подписка на периодику, приобретение изданий видео- и звукозаписей, документов на электронных носителях, обеспечение оборудованием и средствами сохранности и безопасности фондов);
- 3) внедрение информационных технологий, автоматизация библиотеки (приобретение, замена и обновление компьютерного и иного технического оборудования, модернизация компьютерной техники, расходы на сетевое сопровождение и программное обеспечение и др.);
- 4) содержание здания (коммунальные услуги, текущий и капитальный ремонт, аренда, техническое обслуживание зданий и оборудования и т.д.);
- 5) организация библиотечного пространства, оборудование помещений (приобретение мебели и оборудования, материалов и т. д.);
- 6) осуществление организационной, методической и управленческой деятельности (услуги связи, информационные, командировочные расходы, приобретение канцелярских и офисных принадлежностей и расходных материалов, др.);
- 7) публичная деятельность: проведение массовых мероприятий, организация выставок;

8) издательская деятельность.

Библиотека, осуществляющая дополнительные функции или виды деятельности (социальную, досуговую и т.д.) по согласованию с учредителем или по её заданию, обеспечиваются соответствующими дополнительными материальными ресурсами, в том числе на основе муниципального задания.

Библиотека, как субъект гражданских правоотношений обладает правом собственности на создаваемую ими интеллектуальную продукцию и на взимание с пользователей платы за оказываемые услуги на ее основе, в соответствии с действующим Уставом.

В соответствии с Уставом МКУК «Централизованная районная библиотечная система, постановлением администрации Георгиевского муниципального района от 16.12.2011 № 1222 «О платных услугах муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная районная библиотечная система» на платной основе библиотекой могут быть оказаны дополнительные услуги, сверх муниципального задания.

## 12. Система индикаторов (характеристик) качества услуги

№ п/п	Индикаторы качества библиотечной услуги	Нормативное назначение индикатора, ед. изм.
1	2	3
1	охват населения библиотечной услугой	не менее 34%
2	количество посещений	не менее 8 посещений на одного пользователя
3	документовыдача	не менее 22 экз. на одного пользователя
4	количество информационных сообщений, отзывов о деятельности библиотеки, размещенных в СМИ	не менее 1 раза в 2 месяца
5	массовые мероприятия	не менее 2 в месяц
6	выставки	не менее 2 в месяц
7	процент удовлетворённых запросов читателей (отношение удовлетворённых запросов (выполнено справок) к общему числу запросов (%))	не менее 80%
8	востребованность (обращаемость) книжного фонда (отношение выдачи документов к общему объёму книжного фонда)	от 1,5 до 2
9	процент потребителей, удовлетворённых качеством услуг библиотеки по результатам опросов пользователей (%)	не менее 90%
10	количество обоснованных жалоб потреби-	абсолютная величина

	телей поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записи в книге отзывов и предложений	
11	прозрачность и доступность информации о работе	отчет о деятельности перед населением в печатной форме; количество публикаций СМИ в год, но не менее 1 раза в месяц



Приложение 1  
к стандарту качеству предоставления  
муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и  
информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»  
(в стационаре)

СПИСОК БИБЛИОТЕК МКУК ЦРБС  
(основной режим работы)

№ п/п	Название учреждения	Адрес, рабочий телефон, электронный адрес	Время работы
1.	Центральная районная библиотека	357807, Георгиевский р-н, ст. Незлобная, ул. Ленина, 84. тел./факс (87951) 4-23-91 biblionez@yandex.ru	с 9.00 до 16.42 Для пользователей без перерыва. Для работников перерыв с 12.30 до 13.00 (скользящий) Выходной: Воскресенье
2.	Районная детская библиотека	357808, Георгиевский р-н, ст. Незлобная, ул. Юбилейная, 139 тел. (87951) 4-14-46 biblionez-rdb@yandex.ru	с 9.30 до 17.12 Перерыв: 12.30-13.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
3.	Краснокумская сельская Библиотека (филиал №4)	357834, Георгиевский р-н, с. Краснокумское, ул. Пионерская, 23 тел. (87951) 4-72-10 biblionez-4@yandex.ru	с10.30 до18.12 Перерыв: 14.30-15.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
4.	Незлобненская сельская Библиотека (филиал №8)	357807, Георгиевский р-н, ст. Незлобная, ул. Кооперативная, 107 «а» Тел. (87951) 4-13-90 biblionez-8@yandex.ru	с 9.18 до 17.00 Перерыв: 13.00-13.30 Выходной: Суббота. Работа клубов согласно плану работы
5.	Лысогорская сельская библиотека (филиал №9)	357838, Георгиевский р-н, ст. Лысогорская, ул. Ленина, 68 «б» Тел. (87951) 7-01-92 biblionez-9@yandex.ru	с 9.18 до 17.00 Перерыв: 12.30-13.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
6.	Александрийская сельская библиотека им. Г.М. Брянцева (филиал №10)	357840, Георгиевский р-н, ст. Александрийская, пер. Комсомольский, 9 Тел. (87951) 75-4-37 biblionez-10@yandex.ru	с 9.48 до 17.30 Перерыв: 13.00-13.30 Выходной: Понедельник. Работа клубов согласно плану работы

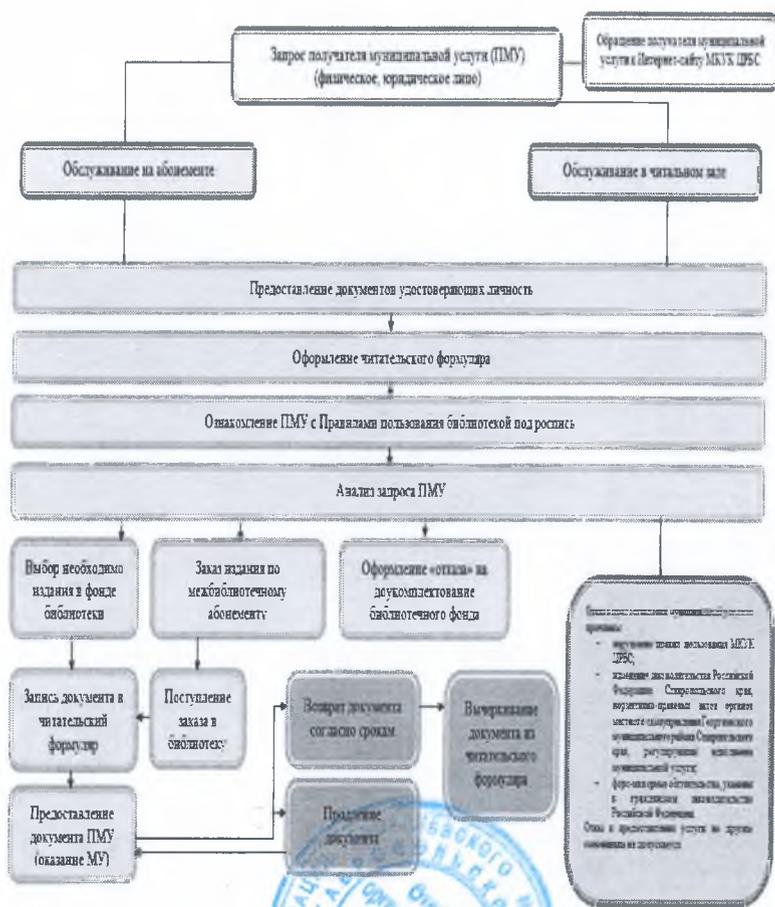
№ п/п	Название учреждения	Адрес, рабочий телефон, электронный адрес	Время работы
7.	Александрийская сельская детская библиотека (филиал № 11)	357840, Георгиевский р-н, ст. Александрийская, пер. Комсомольский, 9 Тел. (87951) 75-8-25 biblionez-11@yandex.ru	с 9.48 до 17.30 Перерыв: 13.00-13.30 Выходной: Понедельник. Работа клубов согласно плану работы
8.	Александрийская сельская библиотека (филиал № 12)	357841, Георгиевский р-н, ст. Александрийская, ул. Гагарина, 308 Тел. (87951) 75-7-56 biblionez-12@yandex.ru	с 11.00 до 18.00 Перерыв: 13.00-14.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
9.	Подгорненская сельская библиотека (филиал № 13)	357815, Георгиевский р-н, ст. Подгорная, ул. Ленина, 66 Тел. (87951) 78-7-46 biblionez-13@yandex.ru	с 9.00 до 16.42 Перерыв: 12.00-12.30 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
10.	Обильненская сельская библиотека им. М. Усова (филиал № 14)	357812, Георгиевский р-н, с. Обильное, ул. Советская, 41 Тел. (87951) 4-32-10 biblionez-14@yandex.ru	с 9.00 до 17.00 Перерыв: 13.00-13.48 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
11.	Новозаведенская сельская библиотека им. И.А. Зиновьева (филиал № 15)	357813, Георгиевский р-н, с. Новозаведенное, ул. Кооперативная, 1 Тел. (87951) 3-14-97 biblionez-15@yandex.ru	с 9.30 до 17.12 Перерыв: 13.00-13.30 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
12.	Георгиевская сельская библиотека (филиал № 16)	357801, Георгиевский р-н, ст. Георгиевская, пер. Кооперативный 9 «а» Тел. (87951) 3-45-24 biblionez-16@yandex.ru	с 10.00 до 18.12 Перерыв: 13.00-14.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
13.	Новинская сельская библиотека (филиал № 17)	357819, Георгиевский р-н, п. Новый, ул. Ахметская, 12 biblionez-17@yandex.ru	с 10.00 до 16.30 Перерыв: 12.30-13.00 Выходной: Воскресенье
14.	Шаумяновская сельская библиотека (филиал № 18)	357803, Георгиевский р-н, п. Шаумянский, ул. Советская, 1 Тел. (87951) 3-81-72 biblionez-18@yandex.ru	с 10.00 до 17.42 Перерыв: 13.00-13.30 Выходной: Понедельник. Работа клубов согласно плану работы

№ п/п	Название учреждения	Адрес, рабочий телефон, электронный адрес	Время работы
15.	Урухская сельская библиотека (филиал № 19)	357805, Георгиевский р-н, ст. Урухская, ул. Ленина, 22 Тел. (87951) 3-03-92 biblionez-19@yandex.ru	с 9.00 до 17.12 Перерыв: 12.00-13.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
16.	Нижнезольская сельская библиотека (филиал № 20)	357806, Георгиевский р-н, пос. Нижнезольский, ул. Школьная, 24 Тел. (87951) 3-63-78 biblionez-20@yandex.ru	Понедельник - пятница с 9.30 до 17.00 суббота с 9.30 до 15.00 Перерыв: 13.30-14.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
17.	Новоульяновская сельская библиотека (филиал № 21)	357844, Георгиевский р-н, п. Новоульяновский, ул. Георгиевская, 3 Тел. (87951) 3-54-38 biblionez-21@yandex.ru	с 10.30 до 18.12 Перерыв: 12.00-12.30 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
18.	Балковская сельская библиотека (филиал № 23)	357817, Георгиевский р-н, пос. Балковский, ул. Новая, 18 Тел. (87951) 3-59-60 biblionez-23@yandex.ru	с 10.00 до 17.00 Перерыв: 13.00-14.00 Выходной: Воскресенье
19.	Крутоярская сельская библиотека (филиал № 24)	357818, Георгиевский р-н, пос. Падинский, ул. 40 лет Победы, 15 Тел. (87951) 3-65-38 biblionez-24@yandex.ru	с 9.00 до 16.00 Перерыв: 13.00-14.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
20.	Призтокская сельская библиотека (филиал № 25)	357800, Георгиевский р-н, п. Призтокский, ул. Центральная, 2 Тел. (87951) 3-09-66 biblionez-25@yandex.ru	с 13.00 до 16.36 Выходной: Воскресенье, понедельник. Работа клубов согласно плану работы



Приложение 2  
к стандарту качеству предоставления  
муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и  
информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»  
(в стационаре)

БЛОК-СХЕМА  
последовательности действий при предоставлении библиотеками МКУК  
ЦРБС муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и инфор-  
мационное обслуживание пользователей библиотеки»  
(в стационаре)



Приложение 2  
к постановлению администрации  
Георгиевского муниципального  
района Ставропольского края  
от 26 ноября 2015 г. № 1348

## СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (вне стационара) на территории Георгиевского муниципального района

### 1. Общие положения

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги устанавливает общие требования к муниципальной услуге «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (вне стационара), включая основные требования к объему и качеству, процедурам исполнения муниципальной услуги и методам контроля.

Муниципальная услуга, предоставляется в соответствии с муниципальным заданием, оказывается на безвозмездной основе.

#### 1.1. Разработчик стандарта

Отдел культуры администрации Георгиевского муниципального района Ставропольского края (далее – отдел культуры).

#### 1.2. Стандарт качества муниципальной услуги (работы)

Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (вне стационара).

#### 1.3. Область применения стандарта качества

Настоящий стандарт распространяется на услуги в области культуры предоставляемые населению Георгиевского муниципального района и применяется в отношении муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная районная библиотечная система», в том числе:

- Центральная районная библиотека.
- структурные подразделения (филиалы) в сельских поселениях (далее именуемые «библиотека»).

#### 1.4. Описание муниципальной услуги (работы)

Содержание муниципальной услуги:

Библиотечно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей вне стационара.

Все услуги предоставляются бесплатно в соответствии с Уставом МКУК ЦРБС, «Правилами пользования библиотеками».

Основной количественной единицей измерения является посещения.

Термины и определения:

Библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование абонентам, а также осуществляющее другие библиотечные услуги.

Библиографическое обслуживание - обеспечение потребителей библиографической информацией.

Библиотечная система - совокупность взаимодействующих библиотек, объединенных на определенных договорных условиях в целях более полного удовлетворения запросов пользователей и эффективного использования библиотечных ресурсов.

Библиотека-филиал - структурное подразделение МКУК ЦРБС, работающее под руководством Центральной районной библиотеки.

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

Внестанционное библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей - это обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения.

Документ - информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

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

Информационное обслуживание - обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг.

Книгопошество - форма внестанционного обслуживания, заключающаяся в доставке книг из стационарной библиотеки или библиотечного пункта по месту жительства или работы пользователя.

Коллективный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу произведений печати и других документов коллективам предприятий, учреждений и организаций для использования вне стационара на определенный срок.

Передвижной специальный комплекс - библиотека, расположенная в специально-оборудованном, укомплектованном транспортном средстве (библиобус) и меняющая свое местонахождение с целью обслуживания территориально удаленных от стационарной библиотеки групп населения.

Печатное издание - издание, полученное печатанием или тиснением, полиграфически самостоятельно оформленное.

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Получатели услуги - физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

Показатель качества услуги - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее качество.

Справочно-библиографический аппарат (СБА) - справочно-поисковый аппарат, включающий библиографические пособия.

Стандарт на услугу - стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие её назначению.

Стандарт качества услуг - система требований к услугам в интересах её получателей, включающая характеристики процессов, форм, содержания и результатов оказания данных услуг, утвержденная нормативным правовым актом.

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

Электронное издание - издание, для использования которого необходимы средства вычислительной техники.

Цель предоставления муниципальной услуги:

Обеспечение свободного оперативного доступа граждан к информации, знаниям, культурным ценностям с использованием традиционных (печатных) и инновационных носителей информации, с учетом интересов, потребностей, местных традиций населения. Создание единого информационного пространства.

Результат предоставления муниципальной услуги:

- организация индивидуального и коллективного доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам. Предоставление информации о содержании библиотечных фондов, консультативная помощь в поиске и выборе источников информации;

- выдача документов в печатном и электронном виде во временное пользование;

- реализация досуга населения через проведение мероприятий культурно-просветительного характера;

- удовлетворение информационных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей населения.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является реализация конституционных прав граждан на библиотечное обслужива-

ние, культурное развитие и воспитание личности, удовлетворение информационных потребностей получателя муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги:

Получатели муниципальной услуги имеют право получать книги, брошюры, журналы, газеты (далее - документы) из фондов библиотек МКУК ЦРБС через вне стационарные формы обслуживания. График обслуживания при вне стационарных формах обслуживания согласуется обеими сторонами.

Через сеть Интернет муниципальная услуга предоставляется в момент обращения пользователя к Интернет-сайту библиотеки.

#### 1.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 ("Сборник международных договоров СССР", выпуск XI.VI, 1993).

Конституция Российской Федерации, устанавливающая права граждан страны на беспрепятственный доступ к информации (ст. 29) и права на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры, на доступ к культурным ценностям (ст. 44), что гарантирует для граждан страны свободный доступ к информационным ресурсам музеев и библиотек, удовлетворение информационных потребностей пользователей, распространение информации любым законным способом.

Закон Российской Федерации от 09.09.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», определяющий права и свободы человека в области культуры, обязанности государства, разделение компетенций в области библиотечного обслуживания между федеральными органами государственной власти и органами государственной власти в субъектах Российской Федерации (ст. 39, 40), а также устанавливающий бесплатность для населения основных услуг общедоступных библиотек (ст. 30) и не допускающий приватизацию культурного наследия народов России (ст. 44).

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», регулирующий общие вопросы организации библиотечного дела, государственную политику в области библиотечного дела (ст. 14 и др.), а также устанавливающий принципы деятельности библиотек, которые гарантируют гражданам страны права на свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры, а также на культурную, научную и образовательную деятельность (ст. 5 и др.).

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов», устанавливающий цели формирования национального библиотечного фонда и его общественного использования в целях сохранения культурного наследия и библиотечно-информационного обслуживания пользователей (ст. 4).

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», в котором уточняется право на доступ к информации и подчеркивается, что государственные информационные ресурсы, в числе которых информационные ресурсы государственных и муниципальных библиотек являются открытыми и общедоступными (ст. 8).

Раздел VII части IV Гражданского кодекса Российской Федерации «Права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации» (от 18.12.2006 № 230-ФЗ), определяющий границы использования библиотеками произведений, защищенных авторским правом и находящихся в электронной форме.

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

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», устанавливающий полномочия и зоны ответственности государственных и муниципальных органов управления в области библиотечного обслуживания.

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», определяющий, в том числе количественные показатели и критерии качества выполнения библиотеками своих функций.

Федеральный закон от 27.07.2014 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», определяющий основные принципы и положения предоставления государственных и муниципальных услуг.

Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», который регулирует отношения, связанные с защитой детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, в том числе содержащейся в информационной продукции.

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Федеральный закон от 07.07.2013 № 187-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам защиты интеллектуальных прав в информационно-телекоммуникационных сетях», уточняющий вопросы защиты авторских и интеллектуальных прав на произведения и другие продукты творческой, интеллектуальной деятельности.

Федеральный закон от 24.06.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации».

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденная Президентом Российской Федерации от 07.02.2008 № 11р-

212.

Правила противопожарного режима в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2012 г. № 390).

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 13.07.2007 № 923-р «Изменения, которые вносятся в социальные нормативы и нормы, одобренные распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 г. № 1063-р».

Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 20.10.2010 № 1815-р.

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.12.2012 № 2606-р «Об утверждении плана мероприятий «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры» (вместе с «Планом мероприятий («дорожная карта») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры»).

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодной сессией, 22 мая 2008 г.

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)».

Закон Ставропольского края «О местном самоуправлении в Ставропольском крае» от 02.03.2005 № 12-кз («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края» 30.03.2005 г., № 6, ст. 4346).

Закон Ставропольского края от 08.04.2010 № 19-кз «О некоторых вопросах в области культуры в Ставропольском крае» («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края» 14.04.2005 г., № 74, ст. 8669).

Закон Ставропольского края от 17.05.1996 № 7-кз «О библиотечном деле» («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края» 1996 г., № 5 (23), ст. 282).

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки СК, утвержденный на заседании коллегии МК СК от 09 июня 2009 г. (решение коллегии №7).

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг.

ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения.

ГОСТ Р 7.0.20-2014. Библиотечная статистика; показатели и единицы исчисления.

ГОСТ 7.76-96 «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения» от 15.04.1997 № 136-ст.

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 (ВНПБ 13-01-94), введенные в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736.

Устав Георгиевского муниципального района Ставропольского, принятый решением совета Георгиевского муниципального района Ставропольского края четвертого созыва от 08 сентября 2015 г. №673-61.

Устав МКУК ЦРБС.

1.6 Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг, документы, необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации и (или) Ставропольского края и Георгиевского района для предоставления муниципальной услуги (работы)

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки Ставропольского края, утвержденный на заседании коллегии МК СК от 09 июня 2009 г. (решение коллегии №7);

Иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, Георгиевского муниципального района Ставропольского края.

1.7. Потенциальные потребители муниципальной услуги (работы)

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

Муниципальная услуга может быть оказана как в традиционном, так и в электронном виде.

Получатели муниципальной услуги имеют право получать книги, брошюры, журналы, газеты (далее - документы) из фондов библиотек МКУК ЦРБС через вне стационарные формы обслуживания. График обслуживания при вне стационарных формах обслуживания согласуется обеими сторонами.

Для заявки на получение муниципальной услуги необходимо обратиться в структурные подразделения муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная районная библиотечная система», оказывающие услугу в рабочее время, расположенные по адресам, в соответствии с приложением № 1 к настоящему стандарту.

Через сеть-Интернет муниципальная услуга предоставляется в момент обращения пользователя к Интернет-сайту библиотеки.

## 2. Порядок предоставления муниципальной услуги (работы)

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя.

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

В соответствии с содержанием муниципальной услуга включает в себя:

1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам учреждения, включающим в себя:

а) предоставление документного фонда на различных носителях;  
 б) ресурсы Интернет в рамках обеспечения научной, образовательной деятельности граждан, а также в области обеспечения социально важной информацией;

в) справочно-библиографический аппарат.

2) проведение культурно-просветительных мероприятий для организации досуга населения вне стационара.

Все жители РФ имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключения составляют пользователи, нарушившие правила пользования, утвержденные директором библиотеки.

Получатели услуг имеют право:

Потребители муниципальной услуги, удаленные от библиотеки населенных пунктов в зоне обслуживания библиотеки, а также потребители, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или болезни, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через вне стационарные формы обслуживания.

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

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

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

4) бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонента;

5) бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов для изучения его в помещении читальных залов или выделенных мест для работы пользователей;

6) участвовать в культурно-просветительных мероприятиях, проводимых библиотеками, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

7) пользоваться другими видами услуг; в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг, утвержденным в установленном порядке;

8) осуществлять иные права, предусмотренные Уставом библиотеки.

В целях повышения комфортности оказания муниципальной услуги, библиотека может оказывать дополнительно платные услуги согласно Положению о платных услугах.

Блок схема последовательности действий при предоставлении библиотеками МКУК ЦРБС муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (вне стационара), представлена в приложении № 2 к настоящему стандарту.

### 3. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги (выполнения работы)

Муниципальная услуга предоставляется постоянно в соответствии с графиком работы учреждения.

Время оказания услуг каждому потребителю до 30 минут.

Предоставление документов во временное пользование на дом производится на срок от 10 дней до 30 дней.

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

Через сеть-Интернет муниципальная услуга предоставляется в момент обращения пользователя к Интернет-сайту библиотеки. Максимальный срок получения услуги – 30 минут.

## 4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги (работы)

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативно-правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Георгиевского муниципального района и (или) иного регламентирующего документа
1.	Библиобус	специализированное транспортное средство	Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки СК. Утвержденный на заседании коллегии МК СК от 09 июня 2009 г. (решение коллегии № 7); Приказ МК и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 г. № 32
2.	Оборудование и материалы	Библиобус оснащен: - мебелью из древесно-плиточных материалов; - 3 шкафа-стеллажа; - 2 откидных стола; - 1 стол для библиотечаря; - 6 стульев; - 1 закрывающийся одностворчатый шкаф для одежды	Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки СК. Утвержденный на заседании коллегии МК СК от 09 июня 2009 г. (решение коллегии № 7); Приказ МК и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 г. № 32
3.	Наличие копировально-множительной и иной оргтехники	для нужд пользователей и выполнения профессиональных задач библиобус должен иметь: - 1 единицу копировально-множительной техники (ксерокс, многофункциональное устройство) - 1 ноутбук; - 1 сумку для ноутбука; - 1 комплект мультимедийного проектора.	Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки СК. Утвержденный на заседании коллегии МК СК от 09 июня 2009 г. (решение коллегии № 7); Приказ МК и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 г. № 32
4.	Комплектование библиотечных фондов	объем библиотечного фонда — 4-5 экз. на одного жителя Ежегодно в библиотеки района в целом поступает: - не менее 100 книг на 1000 жителей, в т.ч. не менее 30 % поступлений - для детей; - не менее 30 экз. лицензионных изданий на других носителях	Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки СК. Утвержденный на заседании коллегии МК СК от 09 июня 2009 г. (решение коллегии № 7) Приказ МК и массовых коммуникаций РФ от

телях (звукозаписи, видеозаписи, электронных изданий);  
 -названий периодических изданий: не менее 30 для Центральной районной библиотеки; не менее 10 для каждой из библиотек сельских поселений (исходя из количества населения в зоне обслуживания)

20.02.2008 г. № 32

5. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы)

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

Доступность необходимых документов обеспечивается пополнением библиотечных фондов изданиями на различных видах носителях.

Доступность фондов удаленных библиотек обеспечивается посредством каналов межбиблиотечной связи (внутрисистемный обмен, межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов).

№ п/п	Способ получения потребителями информации о муниципальной услуге (работе)	Требование	Периодичность обновления информации
1	Телефонная консультация	сотрудники библиотеки во время работы учреждения в случае обращения пользователей по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой услуге в устной форме (по телефону), время ожидания консультации не превышает 5 минут	по необходимости
2	Информирование при личном общении	сотрудники библиотеки во время работы учреждения, в случае личного обращения пользователей, предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой услуге. - специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с пользователями библиотеки, имеют нагрудные таблички (бейджи) с указанием фамилии, имени и отчества или соответствующей информацией на рабочем столе специалиста.	по необходимости
3	Информация об	у входа в библиотеку размещается информация:	по необходимости

	услугах библиотеки	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование библиотеки;</li> <li>- информация о режиме работы;</li> <li>- информация об изменениях в режиме работы в случае переноса выходных и праздничных дней;</li> <li>- полный перечень оказываемых библиотечной услуг;</li> <li>- объявления о предстоящих мероприятиях;</li> <li>- правила пользования библиотекой;</li> <li>- информация о проводимых культурно-массовых мероприятиях</li> </ul>	
4	Информация в сети интернет	<p>на сайте муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная районная библиотечная система» размещается следующая информация о Центральной районной библиотеке и ее структурных подразделениях (филиалах):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- название библиотеки;</li> <li>- фамилия, имя, отчество директора библиотеки (заведующего филиалом);</li> <li>- адрес библиотеки;</li> <li>- номера телефонов библиотеки;</li> <li>- проводимые культурно-массовые мероприятия;</li> <li>- полный перечень оказываемых библиотечной услуг;</li> <li>- электронный адрес библиотеки</li> </ul>	обновление производится не реже 1 раза в месяц

6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги (работы), сбор и учет мнения потребителей муниципальных услуг (работ)

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативно-правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Георгиевского муниципального района и (или) иного регламентирующего документа
1	Книга отзывов и предложений	в библиотеке на видном месте должна размещаться книга отзывов и предложений, которая предоставляется пользователям библиотеки по их требованию. Отзывы и предложения пользо-	Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

2	Письменные обращения граждан	пателей библиотеки еженедельно рассматриваются с принятием, при необходимости, соответствующих мер и информированием заявителей (при наличии контактной информации о них) в библиотеке организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них	Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
3	Опросы потребителей муниципальной услуги	проводятся опросы и анкетирование пользователей услуг о степени удовлетворённости качеством и доступностью предоставляемых услуг как в печатном варианте в стенах библиотеки, так и на сайте учреждения. Результаты опросов и анкетирования, после каждого проведения, обобщаются и, предоставляются Учредителю	Постановление администрации Георгиевского муниципального района Ставропольского края от 16.04.2014 №557 «Об утверждении Порядка проведения опроса населения Георгиевского района о качестве оказания предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) муниципальными учреждениями на территории Георгиевского района»

7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги (выполнения работы) и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги (выполнение работы)

Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие категории персонала:

№ п/п	Должность, категория персонала	Требование	Реквизиты нормативно-правового акта Российской Федерации, Ставропольского края, Георгиевского муниципального района и (или) иного регламентирующего документа
1	Библиотекари	на должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по	Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих

2	Административно-управленческий персонал (директор, заведующие филиалами, заведующие отделами, секторами и так далее):	должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании на должность принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании	Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих
---	---	--	--

Работа всего персонала регламентируется в соответствии с Должностными инструкциями.

Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Штатное расписание формируется на основании нормативно-правовых актов администрации Георгиевского муниципального района.

Не менее 80 % от общего числа библиотечных работников должны иметь высшее или среднее профессиональное образование; из них не менее 40% специальное образование и владеть компьютерной грамотностью.

Не реже одного раза в пять лет библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации; в период между плановым повышением квалификации библиотечные работники могут посещать специализированные семинары, тренинги как на федеральном, краевом так и на районном уровне.

Аттестация специалистов проводится один раз в 5 лет.

#### 8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостатки в доступности и качестве муниципальной услуги (работы), на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги (работы)

Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, устно или письменно.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц, специалистов МКУК ЦРБС могут быть обжалованы:

- директору МКУК ЦРБС;
- начальнику Отдела культуры;
- в администрацию Георгиевского муниципального района Ставропольского края.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Глава Георгиевского муниципального района, начальник отдела культуры администрации Георгиевского муниципального района, директор МКУК ЦРБС:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;
- подписывают ответ на жалобу.

Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба рассматривается в течение не более 15 календарных дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях срок рассмотрения жалобы может быть продлен не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в МКУК ЦРБС. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

## 9. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы)

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

9.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения. Обязанности руководителя учреждения по внутреннему контролю включают в себя:

- 1) организацию оперативного контроля (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) организацию количественного контроля (соотношение пользователей за разные промежутки времени: квартал, полугодие, год);
- 3) организацию тематического контроля по направлениям деятельности библиотеки;
- 4) организацию комплексного контроля (проверка деятельности отдельных библиотечек, филиалов и т.д.).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания должны анализироваться в отношении каждого сотрудника с принятием мер к их устранению.

9.3. Внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества библиотечной услуги, и имущественный контроль осуществляет учредитель в соответствии с утвержденным порядком.

По итогам контроля оказания услуг составляется отчет о результатах оказания услуг, который является текстовым документом.

№ п/п	Наименование главного распорядителя средств местного бюджета, отраслевого отдела администрации осуществляющего часть функций и полномочий учредителя муниципального учреждения	Полномочие по осуществлению контроля качества муниципальной услуги	Форма контроля	Процедура контроля	Периодичность проведения процедур по контролю качества муниципальных услуг (работ)
1.	администрация ГМР, отдел культуры АГМР	отдел культуры АГМР, контрольно-счетная палата ГМР СК, финансовое управление АГМР	отчет	Внутренний и внешний контроль (плановые и внеплановые проверки)	1 раз в полугодие
2.	администрация ГМР, отдел культуры АГМР	отдел культуры АГМР, контрольно-счетная палата ГМР СК, финансовое управление АГМР, министерство культуры СК	6-НК	Внутренний и внешний контроль (плановые и внеплановые проверки)	ежегодно

#### 10. Критерии оценки качества услуги

Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

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

- своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;
  - создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан района;
  - оптимальность использования ресурсов библиотек.
- 2) результативность предоставления по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения;
- удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;
  - отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

## 11. Нормативы расходов на оказание муниципальной услуги

Обязательные бесплатные, гарантированные законом услуги библиотеки населению должны финансироваться из бюджета Гурьевского муниципального района в соответствии с утвержденным Стандартом.

Финансирование муниципальных библиотек осуществляется на следующие цели:

- 1) содержание персонала библиотеки (оплата труда с начислениями, ежегодные расходы на повышение квалификации кадров);
  - 2) комплектование, организация и сохранность фондов (приобретение новых книг, подписка на периодику, приобретение изданий видео- и звукозаписей, документов на электронных носителях, обеспечение оборудованием и средствами сохранности и безопасности фондов);
  - 3) внедрение информационных технологий, автоматизация библиотеки (приобретение, замена и обновление компьютерного и иного технического оборудования, модернизация компьютерной техники, расходы на сетевое сопровождение и программное обеспечение и др.);
  - 4) содержание Библиобуса (приобретение ГСМ, ТО автомобиля и т.д.);
  - 5) содержание здания (коммунальные услуги, текущий и капитальный ремонт, аренда, техническое обслуживание зданий и оборудования и т.д.);
  - 6) организация библиотечного пространства, оборудование помещений (приобретение мебели и оборудования, материалов и т.д.);
  - 7) осуществление организационной, методической и управленческой деятельности (услуги связи, информационные, командировочные расходы, приобретение канцелярских и офисных принадлежностей и расходных материалов, др.);
  - 8) публичная деятельность: проведение массовых мероприятий, организация выставок;
  - 9) издательская деятельность.
- Библиотека, осуществляющая дополнительные функции или виды деятельности (социальную, досуговую и т.д.) по согласованию с учредителем

или по её заданию, обеспечиваются соответствующими дополнительными материальными ресурсами, в том числе на основе муниципального задания.

Библиотека, как субъект гражданских правоотношений обладает правом собственности на создаваемую ими интеллектуальную продукцию и на взимание с пользователей платы за оказываемые услуги на ее основе, в соответствии с действующим Уставом.

В соответствии с Уставом МКУК «Централизованная районная библиотечная система, постановлением администрации Георгиевского муниципального района от 16.12.2011 № 1222 «О платных услугах муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная районная библиотечная система» на платной основе библиотекой могут быть оказаны дополнительные услуги, сверх муниципального задания.

## 12. Система индикаторов (характеристик) качества услуги

№ п/п	Индикаторы качества библиотечной услуги	Нормативное назначение индикатора, ед. изм.
1	2	3
1	Охват населения библиотечной услугой	не менее 34%
2	Количество посещений	не менее 8 посещений на одного пользователя
3	Документовыдача	не менее 22 экз. на одного пользователя
4	Количество информационных сообщений, отзывов о деятельности библиотеки, размещенных в СМИ	не менее 1 раза в 2 месяца
5	Массовые мероприятия	не менее 2 в месяц
6	Выставки	не менее 2 в месяц
7	Процент удовлетворённых запросов читателей (отношение удовлетворённых запросов (выполнено справок) к общему числу запросов (%))	не менее 80%
8	Востребованность (обращаемость) книжного фонда (отношение выдачи документов к общему объёму книжного фонда)	от 1,5 до 2
9	Процент потребителей, удовлетворённых качеством услуг библиотеки по результатам опросов пользователей (%)	не менее 90%
10	Количество обоснованных жалоб потребителей поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записи в книге отзывов и предложений	абсолютная величина
11	Прозрачность и доступность информации о работе	отчет о деятельности

		сти перед населением в печатной форме; количество публикаций СМИ в год, но не менее 1 раза в месяц
--	--	---



Приложение 1  
к стандарту качеству предоставления  
муниципальной услуги  
«Библиотечно-библиографическое и  
информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»  
(вне стационара)

СПИСОК БИБЛИОТЕК МКУК ЦРБС  
(основной режим работы)

№ п/п	Название учреждения	Адрес, рабочий телефон, электронный адрес	Время работы
1.	Центральная районная библиотека	357807, Георгиевский р-н, ст. Незлобная, ул. Ленина, 84. тел./факс (87951) 4-23-91 biblionez@yandex.ru	с 9.00 до 16.42 Для пользователей без перерыва. Для работников перерыв с 12.30 до 13.00 (скользящий) Выходной: Воскресенье
2.	Районная детская библиотека	357808, Георгиевский р-н, ст. Незлобная, ул. Юбилейная, 139 тел. (87951) 4-14-46 biblionez-rdb@yandex.ru	с 9.30 до 17.12 Перерыв: 12.30-13.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
3.	Краснокумская сельская Библиотека (филиал №4)	357834, Георгиевский р-н, с. Краснокумское, ул. Пионерская, 23 тел. (87951) 4-72-10 biblionez-4@yandex.ru	с 10.30 до 18.12 Перерыв: 14.30-15.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
4.	Незлобненская сельская Библиотека (филиал №8)	357807, Георгиевский р-н, ст. Незлобная, ул. Кооперативная, 107 «а» Тел. (87951) 4-13-90 biblionez-8@yandex.ru	с 9.18 до 17.00 Перерыв: 13.00-13.30 Выходной: Суббота. Работа клубов согласно плану работы
5.	Лысогорская сельская библиотека (филиал №9)	357838, Георгиевский р-н, ст. Лысогорская, ул. Ленина, 68 «б» Тел. (87951) 7-01-92 biblionez-9@yandex.ru	с 9.18 до 17.00 Перерыв: 12.30-13.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы

№ п/п	Название учреждения	Адрес, рабочий телефон, электронный адрес	Время работы
6.	Александрйская сельская библиотека им. Г.М. Брянцева (филиал №10)	357840, Георгиевский р-н, ст. Александрйская, пер. Комсомольский, 9 Тел. (87951) 75-4-37 biblionez-10@yandex.ru	с 9.48 до 17.30 Перерыв: 13.00-13.30 Выходной: Понедельник. Работа клубов согласно плану работы
7.	Александрйская сельская детская библиотека (филиал № 11)	357840, Георгиевский р-н, ст. Александрйская, пер. Комсомольский, 9 Тел. (87951) 75-8-25 biblionez-11@yandex.ru	с 9.48 до 17.30 Перерыв: 13.00-13.30 Выходной: Понедельник. Работа клубов согласно плану работы
8.	Александрйская сельская библиотека (филиал № 12)	357841, Георгиевский р-н, ст. Александрйская, ул. Гагарина, 308 Тел. (87951) 75-7-56 biblionez-12@yandex.ru	с 11.00 до 18.00 Перерыв: 13.00-14.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
9.	Подгорненская сельская библиотека (филиал № 13)	357815, Георгиевский р-н, ст. Подгорная, ул. Ленина, 66 Тел. (87951) 78-7-46 biblionez-13@yandex.ru	с 9.00 до 16.42 Перерыв: 12.00-12.30 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
10.	Обильненская сельская библиотека им. М. Усова (филиал № 14)	357812, Георгиевский р-н, с. Обильное, ул. Советская, 41 Тел. (87951) 4-32-10 biblionez-14@yandex.ru	с 9.00 до 17.00 Перерыв: 13.00-13.48 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
11.	Новозаведенская сельская библиотека им. И.А.Зиновьева (филиал № 15)	357813, Георгиевский р-н, с. Новозаведенное, ул. Кооперативная, 1 Тел. (87951) 3-14-97 biblionez-15@yandex.ru	с 9.30 до 17.12 Перерыв: 13.00-13.30 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
12.	Георгиевская сельская библиотека (филиал № 16)	357801, Георгиевский р-н, ст. Георгиевская, пер. Кооперативный 9 «а» Тел. (87951) 3-45-24 biblionez-16@yandex.ru	с 10.00 до 18.12 Перерыв: 13.00-14.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы

№ п/п	Название учреждения	Адрес, рабочий телефон, электронный адрес	Время работы
13.	Новинская сельская библиотека (филиал № 17)	357819, Георгиевский р-н, п. Новый, ул. Ахметская, 12 bibliocz-17@yandex.ru	с 10.00 до 16.30 Перерыв: 12.30-13.00 Выходной: Воскресенье
14.	Шаумяновская сельская библиотека (филиал № 18)	357803, Георгиевский р-н, п. Шаумянский, ул. Советская, 1 Тел. (87951) 3-81-72 bibliocz-18@yandex.ru	с 10.00 до 17.42 Перерыв: 13.00-13.30 Выходной: Понедельник. Работа клубов согласно плану работы
15.	Урухская сельская библиотека (филиал № 19)	357805, Георгиевский р-н, ст. Урухская, ул. Ленина, 22 Тел. (87951) 3-03-92 bibliocz-19@yandex.ru	с 9.00 до 17.12 Перерыв: 12.00-13.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
16.	Нижнезольская сельская библиотека (филиал № 20)	357806, Георгиевский р-н, пос. Нижнезольский, ул. Школьная, 24 Тел. (87951) 3-63-78 bibliocz-20@yandex.ru	Понедельник - пятница с 9.30 до 17.00 суббота с 9.30 до 15.00 Перерыв: 13.30-14.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
17.	Новоульяновская сельская библиотека (филиал № 21)	357844, Георгиевский р-н, п. Новоульяновский, ул. Георгиевская, 3 Тел. (87951) 3-54-38 bibliocz-21@yandex.ru	с 10.30 до 18.12 Перерыв: 12.00-12.30 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
18.	Балковская сельская библиотека (филиал № 23)	357817, Георгиевский р-н, пос. Балковский, ул. Новая, 18 Тел. (87951) 3-59-60 bibliocz-23@yandex.ru	с 10.00 до 17.00 Перерыв: 13.00-14.00 Выходной: Воскресенье.

№ п/п	Название учреждения	Адрес, рабочий телефон, электронный адрес	Время работы
19.	Крутаярская сельская библиотека (филиал № 24)	357818, Георгиевский р-н, пос. Падинский, ул. 40 лет Победы, 15 Тел. (87951) 3-65-38 biblioncz-24@yandex.ru	с 9.00 до 16.00 Перерыв: 13.00-14.00 Выходной: Воскресенье. Работа клубов согласно плану работы
20.	Призтокая сельская библиотека (филиал № 25)	357800, Георгиевский р-н, п. Призтокая, ул. Центральная, 2 Тел. (87951) 3-09-66 biblioncz-25@yandex.ru	с 13.00 до 16.36 Выходной: Воскресенье, понедельник. Работа клубов согласно плану работы



