

Приложение  
к постановлению  
администрации города  
от 18.07.2012 № 827-па

Стандарт качества муниципальной услуги  
«Библиотечное обслуживание населения»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с постановлением администрации города Медногорска от 13.09.2010 г. № 1229-па «Об утверждении положения о формировании стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых учреждениями города Медногорска за счет средств городского бюджета».

1.2. Наименование муниципальной услуги

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Библиотечное обслуживание населения», включенную в Перечень муниципальных услуг, оказываемых за счет средств городского бюджета муниципального образования город Медногорск, для проведения оценки и учета потребности в их оказании.

1.3. Перечень правовых актов, непосредственно регламентирующих оказание муниципальной услуги:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Гражданским кодексом РФ (часть 4);
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Законом Оренбургской области от 03.03.2006 № 3129/545-III-ОЗ «О библиотечном деле в Оренбургской области»;

- Уставом муниципального образования город Медногорск Оренбургской области;
- Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Медногорска»;
- Локальными актами Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Медногорска», регламентирующими библиотечную деятельность;
- Иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город Медногорск.

1.4. Наименование органа, ответственного за оказание муниципальной услуги:

Муниципальное учреждение Отдел культуры администрации МО город Медногорск.

1.5. Исполнители муниципальной услуги:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Медногорска» (далее МБУК «ЦБС г. Медногорска»).

## II. Требования к оказанию муниципальной услуги

2.1. Содержание муниципальной услуги в соответствии с утвержденным перечнем муниципальных услуг:

- осуществление библиотечного обслуживания посредством предоставления документов из библиотечного фонда во временное пользование (на дом, в читальном зале);
- информационное и справочно-библиографическое обеспечение пользователей библиотек путем предоставления информации об имеющихся ресурсах библиотеки.

2.2. Категории и группы получателей муниципальной услуги:

<b>Категория получателей</b>	<b>Основа предоставления</b>
Физические лица	безвозмездная

2.2.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на получение услуги.

2.3. Описание основных процедур оказания муниципальной услуги:

2.3.1. Оказание Муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.3.2. Пользователи библиотек могут воспользоваться в библиотеках другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых предусмотрен Уставом МБУК «ЦБС г. Медногорска».

2.3.3. За порчу документов к пользователю, взявшему документы во временное пользование, применяются санкции по возмещению ущерба: либо восстановление испорченного документа, либо его материальная компенсация

2.3.4. Материальная компенсация взимается в соответствии с Уставом МБУК «ЦБС г. Медногорска».

2.3.5. Режим работы Учреждения и его структурных подразделений закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка.

2.3.6. Время работы учреждения должно быть не ранее 7-00 и не позднее 23-00 часов.

2.3.7. Процедура оказания муниципальной услуги:

1) личное обращение получателя муниципальной услуги в муниципальные библиотеки;

2) ознакомление заявителя с Регламентом исполнения данной муниципальной услуги и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

3) предъявление получателем муниципальной услуги документа, удостоверяющего личность. Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет предъявляют документ, удостоверяющий личность их законных представителей (№ 78-ФЗ, статья 7, пункт.4.1);

4) регистрация получателя муниципальной услуги в читательском формуляре, который содержит сведения о пользователе, порядковый номер пользователя библиотеки (сохраняется за ним до конца года), сведения о муниципальной услуге и личную подпись Пользователя за каждую полученную услугу.

5) консультирование получателя муниципальной услуги по использованию СПА (справочно-поисковый аппарат), баз данных, методике самостоятельного поиска документов осуществляется специалистом библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта;

6) поиск Пользователем необходимой информации о документе в информационно-поисковой системе библиотеки, которая включает библиотечные каталоги (алфавитный, систематический), картотеки, в том числе электронные, справочно-библиографический фонд, полнотекстовые базы данных и т.д. производится по выбору Пользователя - самостоятельно либо с помощью библиотекаря;

7) формулирование Пользователем устного запроса на книгу или иной документ, необходимый Пользователю, содержащего необходимые сведения для поиска и предоставления документа во временное пользование;

8) поиск документа специалистом в фонде библиотеки;

9) выдача Пользователю документа во временное пользование по запросу.

2.4. Требования к доступности муниципальной услуги для ее получателей

Библиотека размещается с учетом её максимальной пространственной доступности. Доступность библиотеки для всего населения обеспечивается её удобным местоположением – в центре микрорайона, города, вблизи транспортных сообщений. Может размещаться в специальном, отдельно стоящем здании, или в блок – пристройке к жилому или общественному зданию, а также в специально приспособленном помещении жилого или общественного здания.

2.5. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.5.1. Показатели доступности муниципальной услуги в помещениях библиотек:

- режим работы библиотек установлен с учетом потребностей пользователей;
- специалисты библиотек оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги;
- материально-техническая база библиотек позволяет посетителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;
- муниципальная услуга доступна любому гражданину Российской Федерации, иностранному гражданину и лицу без гражданства, российским и иностранным юридическим лицам, при предоставлении документов названных в п. 2.3.7 (3) настоящего стандарта.

2.5.2. Показатели качества оказания муниципальных услуг в помещениях библиотек:

- Книговыдача;
- Количество читателей;
- Охват населения библиотечным обслуживанием;
- Посещаемость;
- Читаемость.

2.6. Описание процедуры принятия решения об оказании муниципальной услуги:

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

- документ, удостоверяющий личность. Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет предъявляют документ, удостоверяющий личность их законных представителей (№ 78-ФЗ, статья 7, пункт.4.1).

- читательский формуляр, содержащий сведения о пользователе, порядковый номер пользователя библиотеки, сведения о муниципальной услуге и личную подпись пользователя за каждую полученную услугу.

2.6.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.6.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) завершение установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

2) потребитель не стал пользователем библиотеки;

3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

4) отсутствие запрашиваемого документа в фонде библиотеки в момент обращения Потребителя услуги;

5) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

6) нарушение правил пользования библиотекой;

7) текст электронного или письменного обращения не поддается прочтению.

2.6.4. При выявлении оснований для отказа в предоставлении услуги при посещении библиотек МБУК «ЦБС г. Медногорска» мотивированный отказ заявитель получает в порядке «живой очереди».

2.6.5. Исчерпывающий перечень оснований для досрочного прекращения либо приостановления оказания муниципальной услуги:

Реорганизация или ликвидация учреждения.

2.6.6. Услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- Абонемента, предусматривающего выдачу документа для использования вне библиотеки;

- Читального зала, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время;

- Центра правовой информации, предоставляющего доступ к электронным документам и базам данных в помещении библиотеки.

2.7. Требования к сроку оказания муниципальной услуги

2.7.1. Срок предоставления Услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 40 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление Услуги, соответствующего обращения от Потребителя услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

2.7.2. Ожидание Пользователем в очереди при подаче документов не должно превышать 30 минут.

2.7.3. Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут.

2.7.4. Максимальный срок поиска одного издания не должно превышать 10 минут.

## 2.8. Требования к исполнителям муниципальной услуги:

2.8.1. Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует исполнитель муниципальной услуги:

Устав Учреждения;  
свидетельство о государственной регистрации;  
свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;  
свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;  
штатное расписание МБУК «ЦБС г. Медногорска»;  
должностные инструкции, МБУК «ЦБС г. Медногорска»;  
документы, приказы, решения, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) оказания муниципальной услуги;  
инструкция по охране труда и технике безопасности МБУК «ЦБС г. Медногорска».

2.8.2. Условия размещения исполнителя муниципальной услуги:

Состояние здания не является аварийным.

Учреждение оснащено системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими необходимый температурный режим.

Территориальное размещение Учреждений, оказывающих Услугу, и их структурных подразделений, должно обеспечивать доступность и беспрепятственный доступ к Услуге населения города.

Содержание территории должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм (ВСН 46-86, ВСН 2-85).

Помещение для оказания услуги (работы) должно быть оснащено стульями, столами, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет.

Для ожидания приема заинтересованным лицам отводится специальное место, оборудованное стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Температура воздуха в учреждении в зависимости от климатических условий должна составлять от +17 до +21 град. С.

Освещенность помещений учреждения определяется в соответствии с установленными нормативами СНиП 31-05-2003 Общественные здания административного назначения от 2003-09-01.

2.8.3. Укомплектованность исполнителя муниципальной услуги специалистами и требования к их квалификации и опыту работы:

Организации должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Руководители и специалисты должны иметь специальное образование либо пройти в установленном порядке специальную квалификационную

подготовку, а также иметь документальное подтверждение о прохождении аттестации на соответствие должности.

Квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать установленным требованиям.

Для специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники организации должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

При оказании услуг работники организации должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

При оказании услуг персонал руководствуется кодексом профессиональной этики.

Сотрудник учреждения должен выглядеть опрятно, а также может иметь индивидуализирующую карточку с информацией о ф.и.о. сотрудника, его должности, наименовании организации, в которой он работает.

2.8.4. Наличие внутренней (собственной) системы контроля за деятельностью исполнителя муниципальной услуги

Директор МУК «ЦБС г. Медногорска», заведующие библиотеками МБУК «ЦБС г. Медногорска» на своем уровне организуют работу по предоставлению Услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

2.9. Порядок информирования получателей муниципальной услуги:

2.9.1. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

- публикации информации на официальном сайте муниципального образования город Медногорск <http://mednogorsk.org.ru/> и на сайте МБУК «ЦБС г. Медногорска» <http://cbs.ucoz.ru/>
- телефонной связи, с использованием электронной почты;
- публикаций в средствах массовой информации;
- отдела культуры администрации муниципального образования город Медногорск;
- на стендах в библиотеках МБУК «ЦБС г. Медногорска».

2.9.2. Справочные телефоны исполнителей, предоставляющих муниципальную услугу, адреса официальных сайтов администрации города и исполнителей в сети Интернет, адреса их электронной почты

Телефон МБУК «ЦБС г. Медногорска»: 3-19-31.

Адреса и телефоны библиотек-филиалов МБУК «ЦБС г. Медногорска»:

Название библиотеки	Адрес	Телефон
Центральная городская библиотека	пер. Советский, дом 3	3-19-31
Центральная городская детская библиотека	ул. Советская, дом 8	3-26-92

Официальный сайт администрации города:  
<http://www.mednogorsk.org.ru/>

Официальный сайт отдела культуры администрации города Медногорска: <http://www.medn-orbcult.narod.ru/>

Официальный сайт МБУК «ЦБС г. Медногорска»:  
<http://www.cbs.ucoz.ru/>

Адрес электронной почты администрации города: [mo@mail.orb.ru](mailto:mo@mail.orb.ru)

Адрес электронной почты отдела культуры администрации города Медногорска: [ok-mednogorsk@rambler.ru](mailto:ok-mednogorsk@rambler.ru)

Адрес электронной почты МБУК «ЦБС г. Медногорска»:  
[cbsmednogorsk@rambler.ru](mailto:cbsmednogorsk@rambler.ru)

## 2.10. Требования к результату оказания муниципальной услуги

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются: выдача документа по запросу либо мотивированный отказ в выдаче документа по запросу.

## 2.11. Основные показатели качества оказываемой муниципальной услуги:

- Книговыдача.
- Количество читателей.
- Охват населения библиотечным обслуживанием.
- Посещаемость.
- Читаемость.

## 2.12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание муниципальной услуги, на несоблюдение стандарта соответствующей муниципальной услуги:

2.12.1. Жалобы на нарушение оказания услуги, действия (бездействия) должностных лиц при предоставлении услуги могут направляться в учреждение, оказывающее услугу, отдел культуры МО г. Медногорск и иные организации.

2.12.1. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

2.12.2. Получатель услуг может обжаловать в суд действия должностного лица учреждения, ущемляющего его права, в соответствии с



Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.12.3. Жалобы регистрируются, рассматриваются, затем готовится ответ на них в срок до 30 дней, с принятием при необходимости соответствующих мер.

2.13. Порядок контроля за оказанием муниципальной услуги со стороны органов, ответственных за оказание муниципальной услуги

Внешний контроль, осуществляемый отделом культуры, включает:

- проведения мониторинга основных показателей МБУК «ЦБС г. Медногорска» не реже одного раза в полугодие;
- анализа обращений и жалоб граждан в отделе культуры, проведения по фактам обращений;
- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб МБУК «ЦБС г. Медногорска» на предмет фиксации в ней жалоб на качество муниципальных услуг, а также принятых мер по жалобам.

2.14. Перечень должностных лиц исполнителя муниципальной услуги, ответственных за оказание муниципальной услуги:

Начальник отдела культуры;

Директор МБУК «ЦБС г. Медногорска»;

сотрудники МБУК «ЦБС г. Медногорска», ответственный за оказание муниципальной услуги.

2.15. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги

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