

АДМИНИСТРАЦИЯ РЫБИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Управление по культуре, молодежи и спорту

**ПРИКАЗ**

от 15 декабря 2011 года

№ 149

О базовых требованиях к качеству предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

В рамках реализации муниципальной целевой программы «Реформирование муниципальных финансов Рыбинского муниципального района на 2010-2011 годы», утвержденной постановлением администрации Рыбинского муниципального района от 06.11.2009 г. № 3006 «О муниципальной целевой программе «Реформирование муниципальных финансов Рыбинского муниципального района на 2010-2011 годы» Управление по культуре, молодежи и спорту администрации Рыбинского муниципального района

ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить базовые требования к качеству предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя начальника Управления по культуре, молодежи и спорту администрации Рыбинского муниципального района Загаданову Л.Ю.

Начальник Управления  
по культуре, молодежи и спорту  
администрации Рыбинского  
муниципального района



В.В. Пантелеев

Утверждены приказом Управления по культуре,  
молодежи и спорту администрации  
Рыбинского муниципального района  
от 15.11.2011 года № 149  
( в редакции приказа УКМиС от 30.12.2020 г. № 184)

**Базовые требования к качеству предоставления муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»**

№ пп	Структура	Пояснения
1	2	3
1.	Общие положения	
1.	Наименование муниципальной услуги	«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»
1.2.	Получатели муниципальной услуги	-физические лица (далее-пользователи)
2.	Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги	-Конституция Российской Федерации; -федеральные законы: от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»; от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»; от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - законы Российской Федерации: от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»; от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; -постановления Правительства Российской Федерации: от 8 декабря 2005 г. № 740 (ред. от 14.01.2009) «О Федеральной целевой программе «Культура России (2006 - 2011 годы)»; -приказы Министерства культуры Российской Федерации: от 22 июня 1998 года № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»; от 2 декабря 1998 года № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»; -приказы Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации: от 25 мая 2006 года № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»; от 20 февраля 2008 года № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений); -приказы Министерства культуры Российской Федерации:

		<p>от 10.11.2015 г. « 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»; от 16.11.2015 г. № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»;</p> <p>-постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03 декабря 1997 года №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»</p> <p>-Закон Ярославской области от 24 июня 2003 года №34-з «О библиотечном деле в Ярославской области»;</p> <p>-ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»;</p> <p>-Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).</p> <p>-кодекс профессиональной этики российского библиотекаря, принят на конференции Российской библиотечной ассоциации (4 ежегодная сессия) 22 апреля 1999 года;</p> <p>-Устав муниципального учреждения культуры;</p> <p>-методические рекомендации методических центров по направлениям деятельности библиотек.</p>
3.	Состав муниципальной услуги	
3.1.	Формирование и обеспечение сохранности информационных ресурсов	<p>-приобретение документальных источников информации, зафиксированной на различных материальных носителях, комплектуемых библиотекой в соответствии с тематико-типологическим планом комплектования;</p> <p>-определение условий использования библиотечного фонда, санкции за потерю или порчу экземпляров библиотечного фонда, виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями библиотеки в соответствии с Законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотек.</p>
3.2.	Выдача документов во временное пользование	<p>-через абонемент библиотеки, по системе межбиблиотечного абонемента (далее – МБА);</p> <p>-через нестационарные формы обслуживания (библиотечные пункты, доставка документов на дом);</p> <p>-дистанционное обслуживание.</p>
3.3.	Информационное обслуживание пользователей	<p>-справочно-библиографическое обслуживание (в том числе-дистанционное);</p> <p>-библиографическое информирование;</p> <p>-формирование информационной культуры пользователей, организация обучения методам информационного самообслуживания.</p>
3.4.	Организация и проведение массовых библиотечных мероприятий	<p>-читательская конференция;</p> <p>-литературно-художественный вечер;</p> <p>-диспут;</p> <p>-устный журнал;</p> <p>-детский утренник;</p> <p>-викторина, конкурс, игра-путешествие;</p> <p>-беседы;</p> <p>-клуб по интересам;</p> <p>-книжно-иллюстративные выставки и др.</p>
4.	Показатели качества	

	предоставления муниципальной услуги	
4.1.	Требования к организации предоставления муниципальной услуги	
4.1.1.	Требования к месту расположения зданий и сооружений, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги	Пространственная доступность библиотек муниципальных учреждений культуры для всего населения обеспечивается ее удобным местоположением на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений.
4.1.2.	Требования к зданиям и сооружениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги	Библиотека может размещаться в специальном отдельно стоящем здании, в специально приспособленном помещении здания общественного или общественно-культурного назначения.  -
4.1.3.	Требования к помещениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги	Площади для размещения абонементов с открытым доступом к фонду и кафедрами выдачи - не менее 40 кв.м. с возможностью использования других помещений муниципального учреждения культуры для проведения массовых библиотечных мероприятий. Помещение библиотеки должно обеспечивать комфортную обстановку для пользователей.
4.1.4.	Требования к доступности для маломобильных групп населения объекта и услуги	Руководителями организаций культуры в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, обеспечивается создание для маломобильных групп населения следующих условий доступности объектов: - возможность беспрепятственного входа в указанные объекты и выхода из них; - возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, мнемосхем, рельефных стрелок и надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом;  - возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью персонала объекта;  - сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, при передвижении по территории объекта;

		<p>- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением и планировкой помещений, последовательностью действий и маршрутом передвижения при получении услуги;</p> <p>- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;</p> <p>- надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности.</p>
4.1.5	Требования к графику работы библиотек и информированию пользователей библиотеки	<p>График работы библиотеки устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению администрации муниципального учреждения культуры, структурным подразделением которого она является, согласованным с Управлением по культуре, молодежи и спорту администрации Рыбинского муниципального района.</p> <p>Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.</p> <p><b>Способ информирования пользователей библиотеки</b></p> <p>Информация о графике работы библиотеки должна быть размещена у входа в здание, где размещается библиотека, в сети Интернет;</p> <p>иная информация о библиотеке может быть размещена на информационных стендах в фойе здания, в помещении библиотеки, в сети Интернет .</p> <p><b>Состав размещаемой информации:</b>  информация о графике работы библиотеки;  Правила пользования библиотекой;  календарный план мероприятий;  сведения об учредителе;  контактная информация.</p>
4.1.6	Требования к материально-техническому обеспечению библиотек	<p>1. Комплекс материально-технического оснащения библиотек должен включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-библиотечное оборудование: мебель (столы, стулья), стеллажи для хранения документов (металлические и (или) деревянные стационарные и (или) передвижные), выставочное оборудование (витрины), каталожные шкафы;</li> <li>-информационно-коммуникационные средства: компьютер (включая системный блок, монитор, клавиатуру, мышь); принтер; точку доступа в Интернет; музыкальный центр или DVD-проигрыватель; цветной телевизор; фотоаппарат (цифровой); телефон.</li> <li>-средства копирования и тиражирования документов: сканер, обеспечивающий возможность работы с материалами формата А4, копировальный аппарат.</li> </ul> <p>2. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеках должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.</p>
4.1.7	Требования к методическим и правовым ресурсам	<p>Библиотека должна иметь документы, регламентирующие её деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Положение о библиотеке, утвержденное руководителем учреждения;</li> <li>-Правила пользования библиотекой;</li> <li>-дневник учета работы библиотеки (ежегодный);</li> <li>-журнал учета работы библиотечных формирований (ежегодный);</li> </ul>

		-должностные инструкции.
4.1.8	Требования к персоналу библиотек	<p>Минимальная нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности конкретной библиотеки (диапазона услуг, нестационарных форм обслуживания, интенсивности посещений, количества пользователей и др.).</p> <p>Каждый сотрудник библиотеки должен быть ознакомлен с должностной инструкцией, устанавливающей его права и обязанности.</p> <p>Персонал библиотеки должен состоять из дипломированных специалистов в области библиотечного дела, педагогики, психологии, информационных технологий; обладать набором профессиональных знаний и навыков, приемов и методов работы, необходимых качеств для обслуживания особых категорий пользователей.</p> <p>Каждый работник библиотеки не реже 1 раза в 5 лет должен проходить повышение квалификации по любой из установленных форм.</p> <p>Все руководители и специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.</p> <p>Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники библиотеки должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.</p> <p>В профессиональной деятельности сотрудники библиотек руководствуются Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря.</p>
4.2.	Требования к процессу предоставления муниципальной услуги	<p><b>Формирование и сохранение информационных ресурсов</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-выявление информационных ресурсов на рынке;</li> <li>-отбор ресурсов, соответствующих тематико-типологическому плану комплектования;</li> <li>- прием документов в фонд, их суммарный и индивидуальный учет;</li> <li>-библиотечная обработка документов;</li> <li>-формирование поисковой системы (СБА) на бумажном носителе;</li> <li>-расстановка документов в фонде;</li> <li>-обеспечение надежного хранения документов и данных;</li> <li>-обеспечение и поддержание нормативных температурно-влажностных режимов хранения документов;</li> <li>-выявление устаревших документов, их списание, учет выбытия.</li> </ul> <p><b>Выдача документов во временное пользование</b></p> <p>1.Выдача документов на абонементе включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-запись читателя в библиотеку;</li> <li>-перерегистрацию читателей;</li> <li>-получение запроса на документы;</li> <li>-подготовку к выдаче, подбор документов;</li> <li>-оформление выдачи документов;</li> <li>-выдачу документов;</li> <li>-работу с формулярами читателей (расстановку, анализ);</li> <li>-прием документов от читателей;</li> <li>-оформление приема;</li> <li>-продление срока пользования и оформление продления (в том числе по телефону и через Интернет);</li> <li>-работу с читателями, не возвратившими документы в срок, контроль за сроками возврата документов;</li> <li>-прием документов взамен утерянных пользователями;</li> <li>-работа с отказами, при отсутствии документов, необходимых пользователю.</li> </ul> <p>2.Выдача документов при внестационарных формах обслуживания включает в себя:</p>

- организацию библиотечных пунктов;
- подбор комплекта документов для библиотечного пункта;
- оформление выдачи документов;
- выдачу документов;
- доставку документов на дом тем читателям, которые не могут посещать библиотеку в обычном режиме в силу преклонного возраста и (или) физических недостатков;
- возврат документов;
- оформление возврата документов.

3. Документы по МБА высылаются на основании заполненного бланка-заказа, единого для всех библиотек страны, или выдается непосредственно лицу, ответственному за МБА. Документы, отсутствующие в фонде библиотеки, могут быть заказаны по просьбе читателей в других библиотеках. Бланк-заказ (первая и вторая часть) заполняется читателем в двух экземплярах и передается сотрудникам библиотеки, организующими работу МБА. Первый экземпляр бланка-заказа посылается в соответствующую библиотеку. Получив заказанный документ, сотрудники библиотеки уведомляют читателя о поступлении документа. Выдача документа читателю производится в соответствии с правилами пользования библиотекой.

**Информационное обслуживание пользователей:**

1. Справочно-библиографическое обслуживание пользователей включает:

- прием запроса пользователя;
- уточнение запроса;
- разработку программы поиска;
- отбор документов (проверку выявленных документов на соответствие заданным критериям поиска);
- структурирование документов или данных в соответствии с логикой запроса;
- оформление результатов поиска.

2. Библиографическое информирование включает:

- изучение информационных потребностей пользователей;
- отбор информации из массива документов;
- подготовку информационного сообщения;
- тиражирование информации (размножение на копировальном аппарате);
- передачу информационного сообщения пользователям (в устной или письменной форме, в том числе с использованием информационно-коммуникативных технологий).

3. Формирование информационной культуры пользователей включает:

- ориентацию в совокупных информационных ресурсах, как электронных, так и традиционных (фондах и СБА библиотек, библиографических, фактографических БД и т.д.);
- организацию обучения методам информационного самообслуживания.

**Организация и проведение массовых библиотечных мероприятий:**

- определение темы мероприятия, цели и участников;
- разработка сценария;
- организация рекламы мероприятия;
- составление сметы;
- приобретение призов;
- оформление зала;
- подготовка выставки литературы;
- подготовка аппаратуры (музыкальный центр, ПК и др);
- проведение мероприятия.

4.3.	Требования к результату оказания муниципальной	Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является получение пользователем библиотеки документов во временное пользование в соответствии с запросом, удовлетворение информационных потребностей
------	--	--

	услуги	<p>граждан, удовлетворенность пользователей качеством работы библиотеки.</p> <p>1.Результатом формирования и обеспечения сохранности информационных ресурсов является количество единиц хранения документных фондов поставщика услуги и обращаемость документных фондов. Объем фонда библиотеки должен составлять 7-9 томов на одного жителя. Соотношение выданных документов к общему количеству фонда - не менее 1,6 раза в год.</p> <p>2.Результатом выдачи документов во временное пользование является количество книговыдач и индивидуальных обращений к информационным ресурсам поставщика услуги. Результат должен составлять не менее 90 процентов среднегодового количества книговыдач за последние три года.</p> <p>3.Результатом информационного обслуживания является количество выданных библиотечно-библиографических справок и количество подготовленных по запросам информационно-библиографических списков, проведенных библиотечно-библиографических уроков. Результат должен составлять не менее 90 процентов среднегодового количества справок, списков и уроков за последние три года.</p> <p>4.Результатом организации и проведения массовых библиотечных мероприятий является количество посещений массовых библиотечных мероприятий. Результат должен составлять не менее 90 процентов от среднего количества посещений массовых мероприятий за последние три года.</p>
5.	Порядок оказания муниципальной услуги	<p>1.В общедоступной зоне в учреждении должна быть размещена следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-сведения о графике работы библиотеки;</li> <li>-Правила пользования библиотекой, права и обязанности читателей, в том числе основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;</li> <li>-календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные пользователю;</li> <li>-сведения об учредителе с указанием ФИО, должности, номера телефона должностного лица;</li> <li>-контактная информация о руководстве учреждении культуры с указанием ФИО, должности, номера телефона;</li> <li>-информация о местонахождении текста настоящих базовых требований, которым должны соответствовать услуги, предоставляемые библиотекой;</li> <li>-информация о способах доведения пользователями библиотеки своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки;</li> <li>-порядок рассмотрения жалоб на качество предоставляемых муниципальных услуг.</li> </ul> <p>Информация о работе библиотек размещается в афишах, пригласительных билетах, публикуется в средствах массовой информации, размещается в сети Интернет.</p> <p>Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с посетителями библиотеки, должны иметь нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества.</p> <p>2.Поставщиками муниципальной услуги являются библиотеки муниципальных учреждений культуры Рыбинского муниципального района.</p> <p>3. Предоставление муниципальной услуги оказывается на основании волеизъявления пользователя, либо его законного представителя (для лиц до 14 лет) при наличии документа, удостоверяющего личность и согласия на обработку персональных данных от участников или от родителей (законных представителей) несовершеннолетних участников. Волеизъявление оформляется в виде регистрационной карточки и формуляра читателя, либо (для лиц до 14 лет) регистрационной карточки-поручительства от законного</p>

		<p>представителя ребёнка и формуляра читателя, хранящихся у поставщика услуги в соответствии с Правилами пользования библиотекой, утвержденными руководством учреждения и согласованными с учредителем.</p> <p>Предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями подпункта 4.2. «Организация и проведение массовых библиотечных мероприятий» базовых требований производится при наличии у пользователя пригласительного билета.</p> <p>4. Отказ от предоставления муниципальной услуги возможен в случаях не предъявления документов, необходимых для регистрации пользователей, не соблюдения пользователем Правил пользования библиотекой.</p> <p>5. В случае ненадлежащего предоставления муниципальной услуги получатель услуги вправе высказать свои претензии руководству учреждения и/или учредителю в устной, письменной форме, либо по телефону. Сведения об учредителе, контактная информация о руководстве учреждения, порядок рассмотрения жалоб на качество предоставляемых муниципальных услуг, жалобная книга должны находиться в общедоступной зоне в учреждении либо быть представлены представителем поставщика услуги по первому требованию получателя.</p> <p>Получатель муниципальной услуги может обжаловать действия (бездействие) поставщика муниципальной услуги, путем обращения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- к руководителю учреждения, являющегося поставщиком муниципальной услуги;</li> <li>- в Управление по культуре, молодежи и спорту администрации Рыбинского муниципального района;</li> <li>- в суд.</li> </ul> <p>Получатель муниципальной услуги вправе обжаловать действия (бездействие) поставщиков муниципальной услуги иным способом в соответствии с действующим законодательством.</p> <p>6. Муниципальная услуга оказываются поставщиком бесплатно, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информирование пользователей о составе и содержании библиотечных фондов и информационных ресурсов (справочно-библиографического аппарата);</li> <li>- получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;</li> <li>- получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;</li> <li>- получение во временное пользование документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;</li> <li>- проведение массовой культурно-просветительской работы (организация выставок, культурно-просветительских мероприятий).</li> </ul>
6.	Порядок контроля за соблюдением базовых требований к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>1. Контроль за соответствием качества оказанных муниципальных услуг утвержденным показателям качества осуществляется путем проведения Управлением по культуре, молодежи и спорту администрации Рыбинского муниципального района на основе планов проведения проверок либо на основании поступивших жалоб на качество предоставляемых муниципальных услуг.</p> <p>План проведения проверок утверждается приказом Управления по культуре, молодежи и спорту администрации Рыбинского муниципального района на календарный год.</p> <p>Проверки проводятся по месту фактического оказания муниципальных услуг (выполнения работ) в установленные рабочие часы и дни проверяемого учреждения.</p> <p>2. Проверка может проводиться без предварительного уведомления либо с</p>

предварительным уведомлением проверяемого учреждения в письменной или устной форме. Предварительное уведомление может содержать требование о заблаговременной (к началу проверки) подготовке необходимых материалов и документов, а также о проведении других подготовительных мероприятий.

3. В период проведения проверки должностное лицо вправе:

- посещать территорию и помещения проверяемого учреждения;
- требовать от руководителя проверяемого учреждения присутствия во время проведения проверки работников этого учреждения для своевременного ответа на поставленные вопросы и представления соответствующих документов;
- требовать от руководителя и работников проверяемого учреждения необходимые по существу проверки справки, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные разъяснения, а также письменные объяснения;
- требовать от руководителя проверяемого учреждения необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов, относящихся к предмету проверки.

4. В период осуществления проверки должностное лицо обязано:

- своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений утвержденных показателей качества;
- соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы проверяемого учреждения;
- не препятствовать руководителю проверяемого учреждения и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении проверки, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;
- не препятствовать осуществлению деятельности проверяемого учреждения;
- обеспечивать сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе проверки.

5. По результатам проверки составляется акт.

Акт проверки подписывается должностным лицом Управления по культуре, молодежи и спорту администрации Рыбинского муниципального района, а также руководителем учреждения, в отношении которого проводилась проверка.

В случае отказа руководителя учреждения подписать акт составляется отдельный акт о том, что руководитель проверяемого учреждения с актом ознакомлен, но от подписи отказался.

Акт проверки составляется в 2-х экземплярах, один из которых направляется руководителю учреждения, в отношении которого проводилась проверка.

Заместитель начальника Управления  
по культуре, молодежи спорту  
администрации Рыбинского  
муниципального района

Л.Ю. Загаданова