

Стандарт
качества предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»
(в стационарных условиях)

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества:

Управление по культуре, спорту и молодежной политике администрации города Бузулука (далее - Управление)

1.2. Наименование муниципальной услуги:

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационарных условиях) (далее – муниципальная услуга).

1.3. Область применения стандарта качества:

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги распространяется на реализацию основных требований к объему и качеству муниципальной услуги и применяется при предоставлении муниципальной услуги муниципальным бюджетным учреждением культуры города Бузулука «Городская централизованная библиотечная система» (далее - Учреждение).

1.4. Термины и определения:

Для описания настоящего стандарта качества предоставления муниципальной услуги применяются следующие термины и определения:

1) библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

2) библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей пользователя путем предоставления библиотечных услуг (ГОСТ 7.0-99 СИБИД. Информационно - библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения);

3) стандарт качества предоставления муниципальной услуги – обязательство органов местного самоуправления города Бузулука по обеспечению возможности получения населением муниципальной услуги в определенном объеме и определенного качества (далее - стандарт);

4) муниципальная услуга – деятельность Учреждения по реализации функций, которая осуществляется по запросу получателя услуги в пределах

полномочий Учреждения в соответствии с Уставом, муниципальным заданием, действующим законодательством;

5) получатель муниципальной услуги – физическое или юридическое лицо, обратившееся за предоставлением муниципальной услуги, оказываемой Учреждением (далее - получатель);

6) качество предоставления муниципальной услуги – совокупность требований к объему и качеству муниципальной услуги, порядку и условиям ее оказания, а также к иным обязательным характеристикам услуги в соответствии с действующим законодательством.

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

1.5.1. Конституция Российской Федерации;

1.5.2. Гражданский кодекс Российской Федерации;

1.5.3. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.5.4. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

1.5.5. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

1.5.6. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

1.5.8. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.5.9. Закон Оренбургской области от 04.07.2005 № 2352/428-III-03 «О культурной деятельности в Оренбургской области»;

1.5.10. Закон Оренбургской области от 03.03.2006 № 3129/545-III-ОЗ «О библиотечном деле в Оренбургской области»;

1.5.11. Устав муниципального образования город Бузулук Оренбургской области (принят решением городского Совета депутатов муниципального образования город Бузулук Оренбургской области от 21.05.2015 № 743).

1.5.12. Постановление главы города Бузулука от 24.11.2008 № 158 «Об утверждении Положения «Об организации библиотечного обслуживания в муниципальных библиотеках города Бузулука»;

1.5.13. Постановление администрации города Бузулука от 30.03.2011 №254-п «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг на территории города Бузулука»;

2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

2.1.Сведения о муниципальной услуге:

2.1.1. Содержание (предмет услуги): Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки в

стационарных условиях предоставляется получателям муниципальной услуги независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, имеющим право на библиотечное обслуживание на территории Российской Федерации, на основании пункта 1, статьи 5, главы 2 Федерального закона от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

2.1.2. Наименование и описание муниципальных услуг Учреждения:

Учреждение предоставляет получателю услуги на традиционных (бумажных) и электронных носителях, а также обеспечивает доступ к информационным сетям.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде Учреждения, могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи.

Фонд документов Учреждения отвечает сформированному в обществе многообразию мнений, точек зрения и исключает материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

2.1.3. Библиотечные муниципальные услуги:

Выдача документов получателю муниципальной услуги во временное пользование. В случаях, предусмотренных законодательством, в целях обеспечения физической сохранности особо ценных и редких документов выдаются их копии.

2.1.4. Библиографические и информационные муниципальные услуги:

Организация индивидуального и коллективного доступа получателя услуги к библиографическим и информационным ресурсам. Предоставление информации о содержании фондов через систему каталогов и другие формы информирования.

2.1.5. Культурно-просветительские муниципальные услуги:

Организация и проведение книжных выставок, библиотечных мероприятий, городских читательских акций, фестивалей, конкурсов, научно-практических конференций, круглых столов, дискуссий, тематических уроков, вечеров, встреч.

2.1.6. Образовательные, консультационно-методические муниципальные услуги:

Предоставление услуг Учреждением по удовлетворению информационных, научных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей получателя в форме организации и проведения семинаров, практикумов, круглых столов, консультативной помощи библиотек.

Учреждение подготавливает аналитические, статистические материалы, осуществляет мониторинг и координацию деятельности библиотек.

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги:

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание получателя в полном объеме с необходимым качеством по обеспечению

информации с учетом потребностей и интересов.

2.3. Система показателей (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Значение индикатора (ед.измерения)
1	Количество посещений	Единица
2	Динамика посещений в сравнении с предыдущим аналогичным отчётным периодом	Единица

2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

2.4.1. Устав Учреждения.

2.4.2. Положение об организации библиотечного обслуживания в муниципальных библиотеках города Бузулука, утвержденное постановлением главы города Бузулука от 24.11.2008 № 158.

2.4.3. Правила пользования библиотеками.

2.4.4. Коллективный договор.

2.4.5. Правила внутреннего трудового распорядка.

2.4.6. Штатное расписание.

2.4.7. Паспорта антитеррористической защищённости библиотек.

2.4.8. Руководства, правила, инструкции, должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) её предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

Деятельность Учреждения регламентируется следующими инструкциями:

- 1) инструкции по правилам обработки, хранения и передачи персональных данных работников и пользователей библиотек;
- 2) должностные инструкции;
- 3) инструкции по охране труда;
- 4) инструкции противопожарной защиты и охраны труда;
- 5) инструкция по обеспечению безопасности, антитеррористической защищённости библиотек в условиях повседневной деятельности;
- 6) иные инструкции.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения:

Учреждение располагается в пешеходной и транспортной доступности, в специально предназначенных и приспособленных зданиях и помещениях, в которых находятся читальный зал, книгохранилище и иные помещения, отвечающие требованиям санитарно-гигиенических норм, правилам пожарной безопасности и безопасности труда. Помещения Учреждения защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума и т.д.), обеспечены необходимыми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены телефонной связью.

График работы Учреждения:

Основной режим работы Учреждения с 10.00 до 18.00 часов без перерыва на обед.

Выходные дни:

- Центральная городская библиотека им. Л. Н. Толстого и библиотека им. М. Горького – пятница; в летний период – воскресенье.
- Центральная детская библиотека им. С. Маршака и библиотека им. В. Куйбышева – суббота.
- Библиотека им. Н. Крупской – воскресенье.
- Библиотека ДК «Юбилейный» – воскресенье, в летний период – суббота, воскресенье.

В Учреждении проводится санитарный день не реже 1 раза в квартал.

В местах предоставления муниципальной услуги создаются условия инвалидам для беспрепятственного доступа в соответствии с требованиями статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

На стоянке автотранспортных средств выделяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства.

2.6. Техническое оснащение Учреждения:

Учреждение оснащается специальным оборудованием – это стеллажи для хранения книг, столы, стулья, шкафы, стеллажи для книжных выставок, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандарта, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых муниципальных услуг.

Технические средства оборудования Учреждения включают в себя: компьютерную технику, средства копирования документов, аудио-, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации.

Неисправные технические средства ремонтируются, а не подлежащие ремонту снимаются с эксплуатации.

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация:

Учреждение укомплектовано необходимым числом квалифицированных специалистов для выполнения объема и качества предоставляемых муниципальных услуг получателю в соответствии со штатным расписанием, межотраслевыми нормами времени, а также выделяемых бюджетных средств.

Структура и штатное расписание Учреждения устанавливается с учетом объемов и сложности выполняемых работ.

Специалисты Учреждения имеют специальное образование и квалификацию, профессиональную подготовку, опыт, обладают знаниями

умениями и навыками в соответствии с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права.

Повышение квалификации специалисты Учреждения проходят на курсах переподготовки и повышения квалификации (не реже 1 раза в пять лет) или в иных формах, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке.

Образовательный уровень специалистов Учреждения с высшим образованием составляет не менее 70%

В профессиональной деятельности персонал Учреждения руководствуется нормами профессиональной этики.

2.8. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

Предоставление услуги осуществляется на основании документов, регламентирующих деятельность Учреждения.

2.8.1. Для получения доступа к муниципальной услуге получателю необходимо:

- предъявить в Учреждение, оказывающее муниципальную услугу документы, удостоверяющие личность, а несовершеннолетним получателям услуги (до 14 лет) - документы, удостоверяющие личность или письменное согласие (поручительство) их законных представителей. Без предъявления документов, удостоверяющих личность получателя, услуга оказывается в соответствии документов, регламентирующих деятельность Учреждения;
- получить в Учреждении документ, предоставляющий право получения услуги (читательский формуляр), в котором указывается дата выдачи (число, месяц, год), ФИО получателя услуги;
- для получения муниципальной услуги, во исполнение положений законодательства РФ о защите персональных данных, получателю услуги необходимо поставить личную подпись о согласии на обработку персональных данных в читательском формуляре и регистрационной карточке.

2.8.2. Оказание муниципальной услуги получателю предусматривает следующее:

- доступ к носителям информации;
- предоставление документов библиотечного фонда на дом (за исключением документов, находящихся в фонде библиотеки в единственном экземпляре и из читального зала) на срок согласно правилам пользования библиотекой;
- получение консультативной помощи;
- право участия в организуемых и проводимых мероприятиях.

2.8.3. Результат выполнения услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

3. Информационное обеспечение получателей муниципальной услуги.

Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядок и правила предоставления муниципальной услуги размещаются в общедоступном месте, на официальных сайтах администрации города Бузулука и Учреждения.

3.1. Права и обязанности получателя муниципальной услуги и основания отказа в предоставлении муниципальной услуги:

3.1.1. К получателю услуги предъявляются требования по соблюдению правил пользования библиотекой Учреждения.

Получатель муниципальной услуги, нарушивший правила пользования библиотеки и причинивший ущерб Учреждению, несёт ответственность согласно требований документов, регламентирующих деятельность Учреждения и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.1.2. Получатели муниципальной услуги, которые не могут посещать Учреждение в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через вне стационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.

3.2. Порядок и правила предоставления муниципальных услуг:

Для возможности получения муниципальной услуги, получателю необходимо совершить следующие действия:

- лично обратиться в рабочее время в Учреждение;
- предъявить паспорт гражданина Российской Федерации или иной заменяющий его документ для регистрации в Учреждении, оказывающем муниципальную услугу и получить право пользования муниципальной услугой данного Учреждения;

В качестве документа, предоставляющего право пользования муниципальной услугой, получателю услуги оформляется читательский формуляр, который дает право пользования муниципальной услугой только того Учреждения, в котором он был получен. Получателю муниципальной услуги Учреждения может быть отказано в предоставлении доступа к муниципальной услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение муниципальной услуги;
- нарушение правил пользования библиотекой, разработанных в соответствии с уставом Учреждения и регламентирующих отношения между Учреждением и получателем услуг, права, обязанности и ответственность сторон;
- причинение ущерба.

Отказ в предоставлении доступа к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

3.3 Утверждённый перечень услуг, с указанием цен, тарифов:

Перечень услуг с указанием тарифов размещен на сайте Учреждения gcbs-buzuluk.ru в сети «Интернет».

Перечень платных услуг учреждения утверждается директором Учреждения по согласованию с Управлением.

3.4. Контактная информация о руководстве с указанием должности, номеров телефонов, месте и времени приёма посетителей:

Должность	Номер телефона	Место, время приёма посетителей
Начальник Управления	(35342)2-02-34	Управление по культуре, спорту и молодёжной политике администрации города Бузулука, ул.М.Горького, д.55, вторник - с 14.00 до 17.00 часов
Заместитель начальника Управления	(35342)2-37-36	Управление по культуре, спорту и молодёжной политике администрации города Бузулука, ул.М.Горького, д.55, четверг- с 14.00 до 17.00 часов
Первый заместитель главы администрации города Бузулука	8(35342) 2-23-25	Администрация города Бузулука, ул. Ленина, д.10, первый и третий четверг месяца- с 14.00 до 17.00 часов
Директор Учреждения	(35342)2-34-19	Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Бузулука «Городская централизованная библиотечная система» ул. Маршала Егорова, д. 15, ежедневно- с 14.00 до 17.00

3.5. Порядок рассмотрения жалоб, замечаний и предложений по качеству предоставления муниципальной услуги:

Получатели муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) по почте, по электронной почте. Обжалование качества предоставляемой муниципальной услуги возможно следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта качества сотруднику Учреждения;
- жалоба на нарушение требований стандарта качества должностному лицу (начальнику Управления, заместителю начальника Управления), тел. (35342)2-02-34, 2-37-36, e-mail: b_culture@mail.ru

Форма обжалования: устная (на личном приеме, по телефону) или письменное обращение. Примерная форма жалобы представлена в приложении № 2 к настоящему стандарту качества.

Рассмотрение обращений и жалоб получателя услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и муниципальными правовыми актами муниципального образования города Бузулука Оренбургской области, регламентирующими рассмотрение обращения получателя услуги.

4. Защита интересов получателя услуги

4.1. Реквизиты структурных подразделений и должностные лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги:

Контроль полноты и эффективности применения стандарта качества предоставления услуг в области применения стандарта осуществляется:

- начальником и заместителем начальника Управления по адресу:
г. Бузулук, ул.М.Горького, д.55, тел.(35342)2-02-34, 2-37-36.
- директором, заместителем директора Учреждения по адресу: 461040,
г. Бузулук, ул.Маршала Егорова,15, тел./факс: 8(35342)2-34-19; 2-34-41

4.2. Непосредственный исполнитель муниципальной услуги:

Учреждение согласно приложению №1 к настоящему стандарту качества.

Приложение №1
к стандарту качества предоставления
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(в стационарных условиях)

Перечень библиотек

№ п/п	Наименование	Юридический адрес	Телефон
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Бузулука «Городская централизованная библиотечная система»	Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Маршала Егорова, д.15	(35342)2-34-19
Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Бузулука «Городская централизованная библиотечная система»			
1.	Центральная библиотека им. Льва Толстого	Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Маршала Егорова, д. 15	(35342) 2-34-19
2.	Центральная детская библиотека им. Самуила Маршака	Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Галактионова, д.47	(35342) 2-38-04
3.	Библиотека им. Надежды Крупской	Оренбургская область, г. Бузулук, ул. 2 Аллея, д.20	(35342) 7-23-84
4.	Библиотека им. Валериана Куйбышева	Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Галактионова, д.47	(35342) 2-38-04
5.	Библиотека им. Максима Горького	Оренбургская область, г. Бузулук, ул.В. Маяковского, д.6	(35342) 2-39-34
6.	Библиотека на базе муниципального бюджетного учреждения культуры города Бузулука «Дворец культуры «Юбилейный»».	Оренбургская область, г. Бузулук, 3 микрорайон д.17 а	(35342) 7-61-07

Приложение №2
к стандарту качества предоставления
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(в стационарных условиях)

Кому: _____

От кого: _____
Ф.И.О.

Форма жалобы

ЖАЛОБА

на нарушение стандарта качества предоставления муниципальной услуги

Прошу принять жалобу на нарушение стандарта качества предоставления муниципальной услуги, состоящую в следующем:

(указать причины жалобы, дату и т.д.)

В подтверждение вышеизложенного прилагаю следующие документы (при наличии):

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Ф.И.О.

подпись

«__» _____ 20__ г.

Стандарт
качества предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»
(вне стационара)

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества:

Управление по культуре, спорту и молодежной политике администрации города Бузулука (далее - Управление)

1.2. Наименование муниципальной услуги:

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (вне стационара) (далее – муниципальная услуга).

1.3. Область применения стандарта качества:

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги распространяется на реализацию основных требований к объему и качеству муниципальной услуги и применяется при предоставлении муниципальной услуги муниципальным бюджетным учреждением культуры города Бузулука «Городская централизованная библиотечная система», Приложение №1 (далее - Учреждение).

1.4. Термины и определения:

Для описания настоящего стандарта качества предоставления муниципальной услуги применяются следующие термины и определения:

1) библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

2) библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей пользователя путем предоставления библиотечных услуг (ГОСТ 7.0-99 СИБИБ. Информационно - библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения);

3) стандарт качества предоставления муниципальной услуги – обязательство органов местного самоуправления города Бузулука по обеспечению возможности получения населением муниципальной услуги в определенном объеме и определенного качества (далее - стандарт);

4) муниципальная услуга – деятельность Учреждения по реализации функций, которая осуществляется по запросу получателя услуги в пределах

полномочий Учреждения в соответствии с Уставом, муниципальным заданием, действующим законодательством;

5) получатель муниципальной услуги – физическое или юридическое лицо, обратившееся за предоставлением муниципальной услуги, оказываемой Учреждением (далее - получатель);

6) качество предоставления муниципальной услуги – совокупность требований к объему и качеству муниципальной услуги, порядку и условиям ее оказания, а также к иным обязательным характеристикам услуги в соответствии с действующим законодательством.

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

1.5.1. Конституция Российской Федерации;

1.5.2. Гражданский кодекс Российской Федерации;

1.5.3. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.5.4. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

1.5.5. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

1.5.6. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

1.5.8. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

1.5.9. Закон Оренбургской области от 04.07.2005 № 2352/428-III-03 «О культурной деятельности в Оренбургской области»;

1.5.10. Закон Оренбургской области от 03.03.2006 № 3129/545-III-ОЗ «О библиотечном деле в Оренбургской области»;

1.5.11. Устав муниципального образования город Бузулук Оренбургской области (принят решением городского Совета депутатов муниципального образования город Бузулук Оренбургской области от 21.05.2015 № 743).

1.5.12. Постановление главы города Бузулука от 24.11.2008 № 158 «Об утверждении Положения «Об организации библиотечного обслуживания в муниципальных библиотеках города Бузулука»;

1.5.13. Постановление администрации города Бузулука от 30.03.2011 №254-п «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг на территории города Бузулука»;

2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

2.1.Сведения о муниципальной услуге:

2.1.1. Содержание (предмет услуги): Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки вне

стационара предоставляется получателям муниципальной услуги независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, имеющим право на библиотечное обслуживание на территории Российской Федерации, на основании пункта 1, статьи 5, главы 2 Федерального закона от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

2.1.2. Наименование и описание муниципальных услуг Учреждения:

Учреждение предоставляет получателю услуги на традиционных (бумажных) и электронных носителях.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде Учреждения, могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи.

Фонд документов Учреждения отвечает сформированному в обществе многообразию мнений, точек зрения и исключает материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

2.1.3. Библиотечные муниципальные услуги:

Выдача документов получателю муниципальной услуги во временное пользование. В случаях, предусмотренных законодательством, в целях обеспечения физической сохранности особо ценных и редких документов выдаются их копии.

2.1.4. Библиографические и информационные муниципальные услуги:

Организация индивидуального и коллективного доступа получателя услуги к библиографическим и информационным ресурсам.

2.1.5. Культурно-просветительские муниципальные услуги:

Организация и проведение книжных выставок, библиотечных мероприятий, городских читательских акций, фестивалей, конкурсов, научно-практических конференций, круглых столов, дискуссий, тематических уроков, вечеров, встреч.

2.1.6. Образовательные, консультационно-методические муниципальные услуги:

Предоставление услуг Учреждением по удовлетворению информационных, научных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей получателя в форме организации и проведения семинаров, практикумов, круглых столов, консультативной помощи библиотек.

Учреждение подготавливает аналитические, статистические материалы, осуществляет мониторинг и координацию деятельности библиотек.

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги:

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание получателя в полном объеме с необходимым качеством по обеспечению информации с учетом потребностей и интересов.

2.3. Система показателей (характеристик) качества муниципальной услуги:

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Значение индикатора (ед.измерения)
1	Количество посещений	Единица
2	Динамика посещений в сравнении с предыдущим аналогичным отчётным периодом	Единица

2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

2.4.1. Устав Учреждения.

2.4.2. Положение об организации библиотечного обслуживания в муниципальных библиотеках города Бузулука, утвержденное постановлением главы города Бузулука от 24.11.2008 № 158.

2.4.3. Правила пользования библиотеками.

2.4.4. Коллективный договор.

2.4.5. Правила внутреннего трудового распорядка.

2.4.6. Штатное расписание.

2.4.7. Паспорта антитеррористической защищённости библиотек.

2.4.8. Руководства, правила, инструкции, должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) её предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

Деятельность Учреждения регламентируется следующими инструкциями:

- 1) инструкции по правилам обработки, хранения и передачи персональных данных работников и пользователей библиотек;
- 2) должностные инструкции;
- 3) инструкции по охране труда;
- 4) инструкции противопожарной защиты и охраны труда;
- 5) инструкция по обеспечению безопасности, антитеррористической защищённости библиотек в условиях повседневной деятельности;
- 6) иные инструкции.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения:

Учреждение располагается в пешеходной и транспортной доступности, в специально предназначенных и приспособленных зданиях и помещениях, в которых находятся читальный зал, книгохранилище и иные помещения, отвечающие требованиям санитарно-гигиенических норм, правилам пожарной безопасности и безопасности труда. Помещения Учреждения защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума и т.д.), обеспечены необходимыми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены телефонной связью.

График работы Учреждения.

Основной режим работы с 10.00 до 18.00 часов без перерыва на обед.

Выходные дни:

- Центральная городская библиотека им. Л. Н. Толстого и библиотека им. М. Горького – пятница; в летний период – воскресенье.
- Центральная детская библиотека им. С. Маршака и библиотека им. В. Куйбышева – суббота.
- Библиотека им. Н. Крупской – воскресенье.
- Библиотека ДК «Юбилейный» – воскресенье, в летний период – суббота, воскресенье.

В Учреждении проводится санитарный день не реже 1 раза в квартал.

В местах предоставления муниципальной услуги создаются условия инвалидам для беспрепятственного доступа в соответствии с требованиями статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

На стоянке автотранспортных средств выделяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства.

2.6. Техническое оснащение Учреждения:

Учреждение оснащается специальным оборудованием – это стеллажи для хранения книг, столы, стулья, шкафы, стеллажи для книжных выставок, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандарта, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства оборудования Учреждения включают в себя: компьютерную технику, средства копирования документов, аудио-, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации.

Неисправные технические средства ремонтируются, а не подлежащие ремонту снимаются с эксплуатации.

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация:

Учреждение укомплектовано необходимым числом квалифицированных специалистов для выполнения объема и качества предоставляемых муниципальных услуг получателю в соответствии со штатным расписанием, межотраслевыми нормами времени, а также выделяемых бюджетных средств.

Структура и штатное расписание Учреждения устанавливается с учетом объемов и сложности выполняемых работ.

Специалисты Учреждения имеют специальное образование и квалификацию, профессиональную подготовку, опыт, обладают знаниями, умениями и навыками в соответствии с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права.

Повышение квалификации специалисты Учреждения проходят на курсах переподготовки и повышения квалификации (не реже 1 раза в пять лет) или в иных формах, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке.

Образовательный уровень специалистов Учреждения с высшим образованием составляет не менее 70%

В профессиональной деятельности персонал Учреждения руководствуется нормами профессиональной этики.

2.8. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

Предоставление услуги осуществляется на основании документов, регламентирующих деятельность Учреждения.

2.8.1. Для получения доступа к муниципальной услуге получателю необходимо:

- предъявить в Учреждение, оказывающее муниципальную услугу документы, удостоверяющие личность, а несовершеннолетним получателям услуги (до 14 лет) - документы, удостоверяющие личность или письменное согласие (поручительство) их законных представителей. Без предъявления документов, удостоверяющих личность получателя, услуга оказывается в соответствии документов, регламентирующих деятельность Учреждения;
- получить в Учреждении документ, предоставляющий право получения услуги (читательский формуляр), в котором указывается дата выдачи (число, месяц, год), ФИО получателя услуги.

2.8.2. Оказание муниципальной услуги получателю предусматривает следующее:

- доступ к носителям информации;
- предоставление документов библиотечного фонда на дом (за исключением документов, находящихся в фонде библиотеки в единственном экземпляре и из читального зала) на срок согласно правилам пользования библиотекой;
- получение консультативной помощи;
- право участия в организуемых и проводимых мероприятиях.

2.8.3. Результат выполнения муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

3. Информационное обеспечение получателей муниципальной услуги.

Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядок и правила предоставления муниципальной услуги размещаются в общедоступном месте, на официальных сайтах администрации города Бузулука и Учреждения.

3.1. Права и обязанности получателя услуги и основания отказа в предоставлении муниципальной услуги:

3.1.1. К получателю муниципальной услуги предъявляются требования по соблюдению правил пользования библиотекой Учреждения.

Получатель муниципальной услуги, нарушивший правила пользования библиотеки и причинивший ущерб Учреждению, несёт ответственность согласно требованиям документов, регламентирующих деятельность Учреждения и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.1.2. Получатели муниципальной услуги, которые не могут посещать Учреждение в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных Учреждений через вне стационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.

3.2. Порядок и правила предоставления муниципальных услуг:

3.2.1. Получатели муниципальной услуги, которые не могут посещать Учреждение в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать книги, брошюры, журналы, газеты (далее - документы) из фондов библиотек Учреждения вне стационара. График и место обслуживания вне стационара согласуется обеими сторонами. Обслуживание вне стационара организуется также в образовательных и иных учреждениях по их заявкам или в соответствии с планом работы Учреждения. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда.

3.2.2. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается вне стационара постоянно в порядке режима работы Учреждения и согласуется обеими сторонами.

3.2.3. Организация обслуживания вне стационара включает в себя следующее:

- организацию библиотечных пунктов;
- подбор комплектов документов для обслуживания библиотечных пунктов;
- выезд (выход) для обслуживания библиотечного пункта.

Сотрудник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, утвержденным графиком оказания услуг и распоряжениями руководителя.

3.3. Утверждённый перечень услуг, с указанием цен, тарифов:

Перечень услуг с указанием тарифов размещен на сайте Учреждения gcbs-buzuluk.ru в сети «Интернет».

Перечень платных услуг учреждения утверждается директором Учреждения по согласованию с Управлением.

3.4. Контактная информация о руководстве с указанием должности, номеров телефонов, месте и времени приёма посетителей:

Должность	Номер телефона	Место, время приёма посетителей
Начальник Управления	(35342)2-02-34	Управление по культуре, спорту и молодёжной политике администрации города Бузулука, ул.М.Горького, д.55, вторник - с 14.00 до 17.00 часов
Заместитель начальника Управления	(35342)2-37-36	Управление по культуре, спорту и молодёжной политике администрации города Бузулука, ул.М.Горького, д.55, четверг- с 14.00 до 17.00 часов
Первый заместитель главы администрации города Бузулука	8(35342) 2-23-25	Администрация города Бузулука, ул. Ленина, д.10, первый и третий четверг месяца- с 14.00 до 17.00 часов
Директор Учреждения	(35342)2-34-19	Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Бузулука «Городская централизованная библиотечная система» ул. Маршала Егорова, д. 15, ежедневно- с 14.00 до 17.00

3.5. Порядок рассмотрения жалоб, замечаний и предложений по качеству предоставления муниципальной услуги:

Получатели муниципальной услуги в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) по почте, по электронной почте. Обжалование качества предоставляемой муниципальной услуги возможно следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта качества сотруднику Учреждения;
- жалоба на нарушение требований стандарта качества должностному лицу (начальнику Управления, заместителю начальника Управления), тел. (35342)2-02-34, 2-37-36, e-mail: b_culture@mail.ru

Форма обжалования: устная (на личном приеме, по телефону) или письменное обращение. Примерная форма жалобы представлена в приложении № 2 к настоящему стандарту качества.

Рассмотрение обращений и жалоб получателя услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и муниципальными правовыми актами муниципального образования город Бузулук Оренбургской области, регламентирующими рассмотрение обращения получателя услуги.

4. Защита интересов получателя услуги

4.1. Реквизиты структурных подразделений и должностные лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги:

Контроль полноты и эффективности применения стандарта качества предоставления услуг в области применения стандарта осуществляется:

- начальником и заместителем начальника Управления по адресу: город Бузулук, ул.М.Горького, д.55, тел.(35342)2-02-34, 2-37-36.

- директором, заместителем директора Учреждения по адресу: 461040, г. Бузулук, ул.Маршала Егорова,15, тел./факс: 8(35342)2-34-19; 2-34-41

4.2. Непосредственный исполнитель муниципальной услуги:

Учреждение согласно приложению №1 к настоящему стандарту качества.

Приложение №1
к стандарту качества предоставления
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(вне стационара)

Перечень библиотек

№ п/п	Наименование	Юридический адрес	Телефон
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Бузулука «Городская централизованная библиотечная система»	Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Маршала Егорова, д.15	(35342)2-34-19
Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Бузулука «Городская централизованная библиотечная система»			
1.	Центральная библиотека им. Льва Толстого	Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Маршала Егорова, д. 15	(35342) 2-34-19
2.	Центральная детская библиотека им. Самуила Маршака	Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Галактионова, д.47	(35342) 2-38-04
3.	Библиотека им. Надежды Крупской	Оренбургская область, г. Бузулук, ул. 2 Аллея, д.20	(35342) 7-23-84
4.	Библиотека им. Валериана Куйбышева	Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Галактионова, д.47	(35342) 2-38-04
5.	Библиотека им. Максима Горького	Оренбургская область, г. Бузулук, ул.В. Маяковского, д.6	(35342) 2-39-34
6.	Библиотека на базе муниципального бюджетного учреждения культуры города Бузулука «Дворец культуры «Юбилейный»».	Оренбургская область, г. Бузулук, 3 микрорайон д.17 а	(35342) 7-61-07

Приложение №2
к стандарту качества предоставления
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(вне стационара)

Кому: _____

От кого: _____

Ф.И.О.

Форма жалобы

ЖАЛОБА

на нарушение стандарта качества предоставления муниципальной услуги

Прошу принять жалобу на нарушение стандарта качества предоставления муниципальной услуги, состоящую в следующем:

(указать причины жалобы, дату и т.д.)

В подтверждение вышеизложенного прилагаю следующие документы (при наличии):

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Ф.И.О.

подпись

«__» _____ 20__ г.