

Администрация города Шарыпово
город Шарыпово Красноярского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

7609.08

№ 18-0

Об утверждении стандарта качества
предоставления бюджетных (муниципальных)
услуг в области культуры

В целях повышения качества бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры, предоставляемых населению города Шарыпово, создания системы контроля за непосредственными результатами деятельности бюджетных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны получателей бюджетных услуг, в соответствии с решением Шарыповского городского Совета депутатов от 22.04.2008г. № 30-322 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг» руководствуясь ст. 32 Устава муниципального образования город Шарыпово,

ПОСТАНОВЛЯЮ:







1. Утвердить прилагаемый стандарт качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры (далее – Стандарт).
2. Отделу культуры Администрации города Шарыпово (Александрова О.П.):
 - 2.1. Довести настоящее постановление до руководителей и сотрудников подведомственных муниципальных учреждений культуры;
 - 2.2. Закрепить ответственных по предоставлению бюджетных (муниципальных) услуг в соответствии со Стандартом, а также контролю по соблюдению полноты эффективности применения Стандарта.
 - 2.3. Обеспечить:
 - 1) соблюдение установленных требований Стандарта подведомственными муниципальными учреждениями культуры;
 - 2) контроль по соблюдению муниципальными учреждениями культуры требований установленных в Стандарте;
 - 3) информирование граждан, являющихся получателями услуг в области культуры о требованиях утвержденного Стандарта;
 - 4) использование требований утвержденного Стандарта при разработке ведомственных целевых программ, основных требований к результатам работы бюджетных учреждений, а также при оценке потребности в предоставлении бюджетных услуг.
3. Заместителю Главы города Шарыпово по общественно-политической работе в взаимодействии с Шарыповским городским Советом и средствами массовой информации (Ридель В.А.) опубликовать настоящее Постановление в газете «Твой шанс».
4. Контроль по исполнению настоящего постановления возложить на заместителя Главы города по социальным вопросам Шепель С.П.
5. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Глава города Шарыпово



В.Г. Хохлов

Листок согласования

Исполнитель		О.П. Александрова
Юридический отдел		
Начальник отдела по работе с обращениями граждан и управлению документацией		Н.М. Дорохова
Заместитель Главы города по социальным вопросам		С.П. Шепель
По согласованию:		
Заместитель Главы города Шарыпово, руководитель управления экономики и планирования		Е.М. Щербинина
Руководитель финансового управления		Н.А. Страканидова

2. Услуги муниципальных библиотек:

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: организация библиотечного обслуживания населения города Шарьково.

Содержание услуги:

- 1) обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;
- 2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату, размер которой утверждается решением Шарьповского городского Совета депутатов.

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

- 1) выполнение сложных тематических справок;
- 2) прокат книг и печатных изданий из читальных залов и отделов;
- 3) выдача редкой литературы;
- 4) прокат компакт-дисков, аудиокассет, видеокассет;
- 5) поиск информации в сети Интернет;
- 6) сканирование материалов;
- 7) представление документов для фотосъемки;
- 8) ламинирование;
- 9) брошюрование;
- 10) оформление бланков читательских формуляров;
- 11) ксерокопирование материалов, в том числе с масштабированием;
- 12) иные услуги в соответствии с прейскурантом.

Получатели услуги: население муниципального образования города Шарьково.

Единицы измерения: документовыдача.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);

2) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

3) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда».

4) ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

5) ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

6) ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения.

7) ГОСТ 7.20-80 «СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации»;

8) ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления.

9) иные документы.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:

- 1) устав учреждения;
- 2) руководства, правила, инструкции, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;
- 4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области библиотечного обслуживания;
- 5) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством библиотекам при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.2. Устав библиотеки является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность учреждения;
- 3) цели и предмет деятельности учреждения;
- 4) права и обязанности учреждения, его ответственность;
- 5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- 6) организация, оплата и дисциплина труда;
- 7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав учреждения должен быть согласован с отделом культуры Администрации города, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы библиотек.

В библиотеках используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила пользования библиотекой;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка ЦБС;
- 3) распоряжения и приказы отдела культуры администрации города;
- 4) иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании услуги в библиотеке используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала библиотеки (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 5) иные инструкции библиотеки.

Основными Положениями в библиотеке являются:

- 1) положение о платных услугах;
- 2) положение по аттестации библиотечных работников;
- 3) иные положения библиотеки.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечных услуг, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

2.2.5. Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы библиотеки.

2.2.6. В библиотеках следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

2.3. Условия размещения и режим работы библиотек.

2.3.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Для обеспечения доступности библиотечных услуг сеть библиотек должна равномерно размещаться из расчета: центральная городская библиотека, центральная детская библиотека и одна библиотека на 15 тысяч жителей.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.3.2. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка) и должен соответствовать следующим требованиям:

- начало работы - не ранее 9.00 часов;
- не менее 8 часов в день;
- не менее 5 дней в неделю;
- не менее 20% времени работы учреждений не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения;

Основной режим работы библиотек с 10.00 до 18.00.

Допускается работа в выходные дни.

Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

2.3.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения:
 - а) читальные залы;
 - б) абонементы;
 - в) книгохранилища;
- 2) дополнительные помещения:
 - а) гардероб;
 - б) залы для мероприятий;
 - в) служебные помещения;
 - г) иные помещения.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны определяться в соответствии со следующими нормами:

- 1) площади для размещения абонемента;

- а) с открытым доступом к фонду и кафедрам выдачи - не менее 70 кв. м (при соответствующей вместимости полок),
- б) с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв. м на 1000 томов,
- 2) площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - из расчета 10 кв. м на 1000 томов;
- 3) число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2,5 кв. м на 1 место (или 1,5 кв. м на 1000 жителей);
- 4) число посадочных мест для просмотра периодики - из расчета 3 кв. м на 1 место (или 1 место на каждые 2000-3000 жителей);
- 5) количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

2.4. Техническое оснащение библиотек.

2.4.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относятся:

- 1) компьютерная техника;
- 2) копировально-множительная техника;
- 3) стеллажи для хранения книг;
- 4) столы и стулья; 5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;
- б) иное оборудование.

2.4.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование оборудования библиотек должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

2.5. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.

2.5.1. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

2.5.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- 1) библиотекари;
- 2) административно-управленческий персонал (директор, заведующие филиалами и так далее);
- 3) методисты, библиографы;
- 4) технические работники (гардеробщик, сторож и так далее).

2.5.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Уровень профессиональной компетентности библиотекарей должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации библиотечных работников.

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

Работники библиотек один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек, разработанным учреждением. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

2.5.4. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

2.6. Требования к объему оказываемых услуг.

2.6.1. В соответствии с содержанием бюджетной услуги, услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя:

- 1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включающему в себя:
 - а) книжный фонд;
 - б) фонд периодики;
 - в) медиафонд (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях, виниловых дисках);
- 2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

2.6.2. Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования и поведения в библиотеках, утверждаемые руководителем библиотеки.

В библиотеках получатели услуг имеют право:

2.9.3. Приказом руководителя библиотеки в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.9.4. Руководитель библиотеки обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры библиотечного обслуживания и стандарта качества.

2.10. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

2.10.1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;
- 2) результативность предоставления услуги в сфере библиотечного обслуживания по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;
- 3) оптимальность использования ресурсов библиотек;
- 4) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов качества услуги:

	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора с/нзм. %
1	2	3
1	Обновляемость библиотечного фонда (для новых поступлений в общем объеме хранения)	не менее 0,5 % в год
2	Число посадочных мест в читальных залах	не менее 9 на 1000 пользователей
3	Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда	не менее 3 %
4	Доля востребованных экземпляров библиотечного фонда в общем библиотечном фонде	не менее 30 %
5	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100 %
6	Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа библиотекарей	не менее 30 %