



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 644/1

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление документа в пользование по требованию (библиотечное обслуживание населения)»

В целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги «Предоставление документа в пользование по требованию (библиотечное обслуживание населения)», предоставляемой населению города Пензы, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны потребителей муниципальной услуги в рамках реализации решения Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4 «О программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы»,

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление документа в пользование по требованию (библиотечное обслуживание населения)» (далее – Стандарт).
2. Управлению культуры города Пензы обеспечить:
 - 2.1. Доведение настоящего постановления до руководителей и сотрудников организаций, предоставляющих муниципальную услугу «Организация предоставления дополнительного образования по программам художественно-эстетической, музыкальной направленности» (далее – Услуга).
 - 2.2. Закрепление ответственных по предоставлению Услуги в соответствии со Стандартом, а также ответственных по контролю за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.

2.3. Соблюдение установленных требований Стандарта организациями, предоставляющими Услугу населению, а также при оценке потребности в предоставлении данной Услуги.

2.4. Использование требований утвержденного Стандарта при разработке ведомственных целевых программ.

2.5. Включение настоящего Стандарта в муниципальное задание на оказание соответствующей Услуги.

2.6. Информирование граждан, являющихся потребителями Услуги, о требованиях утвержденного Стандарта.

2.7. Контроль за соблюдением организациями требований, установленных в Стандарте, не реже одного раза в квартал.

2.8. Проведение анализа информации об удовлетворенности потребителей Услуги и составление отчетности о качестве и доступности Услуги для представления Главе администрации города Пензы не реже одного раза в год.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

4. Информационно-аналитическому отделу администрации города (Е.В. Овчинникова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления культуры города Пензы В.А. Фейгину.

Глава администрации города

/ Р.Б. Чернов

Приложение
к постановлению администрации города Пензы
от « 19 » 05. 2009г. № 67/11

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Предоставление документа в пользование по требованию (библиотечное
обслуживание населения)»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление документа в пользование по требованию (библиотечное обслуживание населения)» (далее по тексту - Стандарт) разработан в соответствии с решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007г. № 807-41/4 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы».

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Предоставление документа в пользование по требованию (библиотечное обслуживание населения)» (далее - Услуга), предоставляемую населению города Пензы муниципальными и немunicipальными организациями (далее – Учреждение), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении, утвержденный постановлением Главы администрации города Пензы от 24.06.2008 № 964 «Об утверждении Положения о порядке ведения реестра (перечня) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении» (с изменениями и дополнениями). Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, его оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуги.

Единица измерения Услуги – 1 экземпляр.

Предоставление Услуги осуществляется бесплатно.

1.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1.3.1. Конституция Российской Федерации принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями);

1.3.2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

1.3.3. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями и дополнениями);

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

1.3.5. Закон РФ от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями и дополнениями);

1.3.6. Постановление Правительства Российской Федерации от 03.12.2002 № 859 «Об обязательном экземпляре изданий»;

1.3.7. Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках (утв. постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997г.№6);

1.3.8. Приказ Минкультуры России от 14.11.1997 №682 «Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»;

1.3.9. Инструкция об учете библиотечного фонда (утв. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998г. №590);

1.3.10. 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»;

1.3.11. Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений) от 20 февраля 2008 года №32;

1.3.12. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на VI Ежегодной сессии Конференции РБА 24.05.2001);

1.3.13. Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек (2001г.);

1.3.14. «Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря» (принят 22.04.1999г. на конференции Российской библиотечной ассоциации (4-я ежегодная сессия));

1.3.15. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20–2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001№ 182-ст);

1.3.16. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.32-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно - исследовательской работе. Структура и правила оформления»

(введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 4 сентября 2001 г. № 367-ст);

1.3.17. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.1-2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 25.11.2003 № 332-ст);

1.3.18. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.60-2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 25.11.2003 331-ст);

1.3.19. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.84-2002 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 05.06.2002 233-ст);

1.3.20. Постановление Главы города Пензы от 28.10.1999 № 1981 «О создании целостной системы управления культурой в городе Пензе»;

1.3.21. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» (с изменениями и дополнениями);

1.3.22. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 08.04.2003 СанПин 2.2.1/2.1.1. 1278-03 «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий»;

1.3.23. Постановление Госстроя России от 23.06.2003 №108 «Строительные нормы и правила Российской Федерации СНиП 31-05-2003 «Общественные здания административного назначения»;

1.3.24. Постановление Госстроя России от 01.06.2007 СанПин 1.1.2193-07 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий»;

1.3.25. Устав города Пензы (утв. решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/ 4) (с изменениями и дополнениями).

1.4. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию предоставления Услуги, является - Управление культуры города Пензы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1.5.1. наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

1.5.2. условия размещения и режим работы Учреждения;

1.5.3. наличие специального технического оснащения Учреждения;

1.5.4. укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;

1.5.5. наличие требований к технологии оказания Услуги;

1.5.6. наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания Услуги;

1.5.7. наличие внутренней (собственной) и внешней системы контроля за деятельностью Учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой Услуги требованиям настоящего Стандарта.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги «Предоставление документа в пользование по требованию (библиотечное обслуживание населения)»

2.1. Состав (содержание) Услуги:

2.1.1. удовлетворение информационных, образовательных и культурных потребностей пользователей через имеющиеся источники информации - библиотечные документы и иные виды носителей информации;

2.1.2. участие в формировании информационных ресурсов и информационное обслуживание жителей города;

2.1.3. обеспечение образовательного процесса, приобщение к важнейшей составной части культуры - библиотечным фондам;

2.1.4. организация традиционного информационно-библиотечного обслуживания граждан с предоставлением гарантированного минимума бесплатных услуг;

2.1.5. информационно- библиографическое обслуживание;

2.1.6. организация досуга по проведению культурно-массовых мероприятий;

2.1.7. переплетные работы библиотечного фонда;

2.1.8. обеспечение квалифицированным, обслуживающим, прочим персоналом, услугами тепло-, электро- и водоснабжения;

2.1.9. материально- техническое обслуживание помещений библиотек.

2.2. Результат предоставления Услуги:

- предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания.

2.3. Требование к качеству и условиям предоставления Услуги.

2.3.1. Услуга предоставляется Учреждениями, оказывающими данную Услугу в соответствии со следующими основными документами, действующими в Учреждении:

2.3.1.1. Устав Учреждения.

Устав Учреждения является основным документом, регламентирующим ее деятельность и должен включать в себя следующие сведения: наименование и местоположение, юридический статус; правоспособность; цели и предмет деятельности; права и обязанности, ответственность; управление; имущество и финансы; порядок реорганизации и ликвидации.

2.3.1.2. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) ее предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила пользования библиотеками Учреждения.

При осуществлении библиотечной деятельности в Учреждении используются следующие инструкции и положения:

- инструкции персонала Учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда и технике безопасности в Учреждении;
- инструкция о мерах пожарной безопасности в Учреждении;
- положения о предоставлении дополнительных (сервисных) услуг.

2.3.1.3. Государственные (в случае их принятия) стандарты в сфере предоставления библиотечных услуг.

2.3.1.4. Приказы и распоряжения руководителя Учреждения.

2.3.2. Условия размещения библиотек, предоставляющих Услуги:

2.3.2.1. Библиотеки должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.3.2.2. Требования к помещениям, в которых оказывается Услуга.

2.3.2.2.1. Размеры помещений библиотек должны отвечать нормам, установленным международной практикой:

Таблица 1.

Нормы размеров помещений Библиотеки.

(Применяется при расчете объемов финансирования муниципальной Услуги)

№ п/п	Помещения	Расчеты в кв.м. на:			
		1 читателя	1000ед. хранения	1 каталожный шкаф на 48 ящиков	1 сотрудника

1.	Читальный зал	2,4	5	3,5	4,5
2.	Специализированный читальный зал	2,7-3,0	7	3,5	5
3.	Зал каталогов	1,8	-	3,5	4,5
4.	Аванзал	1,5	-	3	5
5.	Абонемент	1,8	5	-	6
6.	Кабины для чтения	3	-	-	-
7.	Помещение тематических выставок	1,5	32	-	4,5
8.	Помещение показа новых поступлений	1,5	-	-	4,5
9.	Вестибюль	0,2	-	-	-
10.	Гардеробная	0,12	-	-	-
11.	Зона отдыха	0,2	-	-	-
12.	Помещение для просмотра периодических изданий	3,0	-	-	-
13.	Помещение для индивидуального использования аудио-, видеодокументов	5,5	-	-	-
14.	Помещение, предназначенное для творческой деятельности детей	3,0	-	-	-
15.	Помещение для массовой работы с детьми	1,5 кв. м	-	-	-
16.	Служебные помещения				
17.	для сотрудников отдела комплектования и обработки	-	-	-	9,0-12,0
18.	для Автоматизированного рабочего места	-	-	-	8,0
19.	для машинописных работ	-	-	-	2,5
20.	для места оборудованного копировально-множительной техникой	-	-	-	4,5
21.	для персонала научно-методической службы	-	-	-	9,0
22.	для административного персонала	-	-	-	5,0-6,0
23.	для директора (заместителя директора),	-	-	-	От 15,0 до 40,0
24.	для заведующего филиалом	-	-	-	12,0

Площадь служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и не должна превышать 20 % площади читательской зоны.

2.3.2.2.2. Помещения Библиотеки должны обеспечивать свободное передвижение и доступ в Библиотеку граждан с ограниченными физическими возможностями.

2.3.2.2.3. Библиотека должна быть обеспечена подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, санузел).

2.3.2.2.4. В помещении должен быть организован поиск книг и документов по каталогу. В крупных Библиотеках, площадью не менее 300 кв. метров и фондом не менее 30 000 тыс. экземпляров, должен быть организован автоматизированный поиск книг и документов (поиск по электронному каталогу).

2.3.2.2.5. Библиотека обязана по желанию посетителей представлять книгу отзывов и предложений.

2.3.2.2.6. В помещениях Библиотеки должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

2.3.2.2.7. К началу работы Библиотеки полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

2.3.2.2.8. Помещения Библиотеки должны быть обеспечены мусорными ведрами или корзинами из расчета не менее одного ведра (корзины) на одно помещение.

2.3.2.2.9. В Библиотеке должны быть обеспечены свободные пути эвакуации посетителей.

2.3.2.2.10. Библиотека должна быть оборудована автоматической системой пожарной сигнализации, оснащена первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94, утвержденные приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736.

2.3.2.2.11. В Библиотеке должна быть обеспечена охрана и установлена кнопка экстренного вызова милиции.

2.3.2.2.12. В зданиях и помещениях, в которых оказывается Услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными;

2.3.2.2.13. Во время пребывания людей в здании Библиотеки двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

2.3.2.3. Состояние помещений библиотеки должно отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил, норматива: СанПин 2.2.1/2.1.1. 1278-03 «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий»; СанПин 1.1.2.193-07 «Организация и проведение производственного контроля за

соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий».

2.3.3. Техническое оснащение Учреждения, предоставляющего Услугу.

2.3.3.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которую должна иметь в распоряжении библиотека (на 300 кв.м. и 30 000 экз. кн. фонда) указано в Таблице 2.

Таблица 2.

Наименование и минимальное количество типовой специализированной техники, которую должна иметь в распоряжении Библиотека.

(Применяется при расчете объемов финансирования муниципальной Услуги)

№ п/п	Наименование единицы специализированной техники, оборудования, приборов, аппаратуры.	Минимальное количество техники, оборудования, приборов, аппаратуры, необходимой для предоставления Услуги
1	2	3
Оборудование Библиотеки		
1.	Компьютер (в комплектации: системный блок, 17» ЖК-монитор, клавиатура, мышь); Рекомендуемая конфигурация компьютерного комплекса: — процессор с тактовой частотой не менее 2 GHz (Pentium IV или AMD); — оперативная память не менее 512 Мб (материнская плата должна обеспечивать возможность наращивания памяти не менее чем до 4 Gb); — видеокарта с объемом памяти не менее 128 Мб; — жесткий диск объемом не менее 80 Gb со скоростью вращения диска не менее 7200 об./мин.; — пишущий DVD-RW привод; — наличие интерфейса с разъемом USB, обеспечивающего подключение к компьютеру современных периферийных устройств; — параметры монитора: 17» ЖК-монитор с рабочим разрешением 1280 x 1024 точек и размером зерна (шагом решетки) не более 0,27 мм; — модем с учетом качества телефонной связи в муниципальном образовании и обеспечивающий производительность не менее 56 кб/с, адаптированный к российским линиям связи. Предпочтение отдается внешнему модему;	2 ед.
2.	Принтер лазерный (в соответствии с нормативами рекомендуется, чтобы каждый компьютер был подключен к принтеру), отвечающий требованиям универсальности его	1 ед.

	применения и минимизации затрат на расходные материалы со скоростью печати не менее 9 стр./мин. и разрешающей способностью не менее 600 x 600 dpi.	
3.	Копировальный аппарат, обеспечивающий тиражирование документов в объеме не менее 400 копий в месяц со скоростью не менее 4 страниц в минуту и ресурсом картриджа около 2000 копий формата А4.	1 ед.
4.	Сканер планшетный, обеспечивающий возможность работы с материалами формата А4 с оптическим разрешением не менее 600 x 1200 dpi и с глубиной цвета не менее 36 bit;	1 ед.
5.	Музыкальный центр, позволяющий работать с компакт-дисками и компакт-кассетами, обеспечивающий воспроизведение звука на колонки с выходной мощностью до 100 Вт на канал при минимальных искажениях и наличием двухкассетной деки, позволяющей обеспечить перезапись с одной кассеты (диска) на другую;	1 ед.
6.	Видеомагнитофон или DVD-проигрыватель	1 ед.
7.	Телефон с функцией факса	1 ед.
8.	Цветной телевизор с кинескопом диагональю не менее 21» и усилителем слабого сигнала, дистанционным управлением, работающий в условиях большого разброса питающих напряжений;	1 ед.
9.	Проектор для слайдов	1 ед.
10.	Доступ в Интернет	Из расчета на каждые 500 пользователей
11.	Лицензионное программное обеспечение	по кол-ву компьютеров
Библиотечная мебель		
12.	- стеллажи односторонние 190 x 100	10 ед.
13.	- стеллажи двухсторонние 195 x 100	100 ед.
14.	- стеллажи для периодических изданий	30 ед.
15.	- стеллажи выставочные	4 ед.
16.	- кафедры	3 ед.
17.	- столы читательские двухместные	20 ед.
18.	- столы письменные	По числу работников
19.	- столы компьютерные	2 ед.
20.	- шкаф для компакт - дисков	1 ед.
21.	- стенд информационный	3 ед.
22.	- каталожный шкаф на 30 ящиков	6 ед.
23.	- стулья	50 ед.
24.	- подставка под аудио- видео- оргтехнику	5 ед.
25.	- шкаф для одежды	1 ед.
26.	- компьютерный стул	2 ед.
27.	- шкаф для документов	3 ед.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами,

содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

2.3.3.2. Неисправное оборудование должно быть снято с эксплуатации, заменено или отремонтировано (если оно подлежит ремонту). Пригодность отремонтированного оборудования должна быть подтверждена соответствующим документом проверки специалистами (гарантийной справкой организации, производившей ремонт).

2.3.3.3. Материально-техническое обеспечение Учреждения должно соответствовать требованиям настоящего Стандарта при условии полного финансового обеспечения соответствующих расходных обязательств бюджета.

2.3.3.4. Каждая библиотека должна быть обеспечена бланочной продукцией:

- читательскими и книжными формулярами;
- каталожными карточками и разделителями;
- дневниками работы библиотеки;
- ведомостями для учета библиотечного фонда.

2.3.3.5. Необходимо также обеспечение библиотек расходными материалами (дискетами, компакт-дисками, картриджами и бумагой для принтера и копировального аппарата, средствами, обеспечивающими доступ потребителей к звуковой и визуальной информации (наушниками для индивидуального прослушивания и/или просмотра).

2.3.4. Требования к комплектованию и обновлению библиотечных фондов.

2.3.4.1. Библиотека должна иметь фонд документов, обеспечивающий требования пользователей и отвечающий характеристикам:

- разумный объем,
- информативность,
- постоянная обновляемость.

2.3.4.2. Требования к объему фондов библиотек.

Рекомендуемый объем фондов библиотек, в соответствии с Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки, принятой конференцией РБА на VI Ежегодной сессии 24.05.2001 и Нормативами минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений) (утв. Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 №32), указан в Таблице 3. Объем фондов может корректироваться в зависимости от территориальной специфики размещения и финансовых условий деятельности учреждения.

В фондах библиотек не должны содержаться материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

Таблица 3.

Требования к объему фонда.

(Применяется при расчете объемов финансирования муниципальной Услуги)

№ п/п	Ресурсы библиотечного фонда	Количество
1	2	3
1.	Объем фонда на 1 жителя	Среднее кол-во 5-7 ед. в год
2.	Объем фонда для жителей в возрасте до 15 лет (включая документы на различных носителях, а также обучающие и развивающие программы, игры и т.п.)	От 30 % до 50% от фонда библиотеки
3.	Величина справочных и библиографических изданий	Не менее 10% к общему фонду
4.	В составе фонда должно содержаться новых изданий на различных носителях	До 50% наименований
5.	Величина собраний для этнических групп: - при численности на 500 жителей - при численности до 2000 жителей	- 100 томов - из расчета 1 том на 10 чел.
6.	Центральная библиотека должна иметь увеличенный объем фонда дополнительно на 1 жителя	из расчета от 0,5 до 2 томов
7.	Показатели для фонда звукозаписей (речевых и музыкальных) и видеозаписей, в том числе снабженных субтитрами для людей с ослабленным слухом на 1000 жителей	Не менее 10 единиц
8.	Ежегодное пополнение из расчета на 1000 жителей.	не менее 20 звукозаписей и 4 видеозаписей
9.	Местных газет и журналов	Не менее 1 экз.
10.	Региональных газет и журналов	Не менее 1 экз.
11.	Общегосударственных ежедневных полноформатных газет;	не менее 2 экземпляров
12.	Общегосударственных воскресных полноформатных газет.	не менее 1 экземпляра
13.	Фонд периодических изданий на 1000 жителей	10 изданий
14.	Базовая обеспеченность библиотеки периодическими изданиями	150 наименований

2.3.4.3. Библиотечные фонды должны содержать:

- документы на специальных носителях информации всех видов: «говорящая книга», книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт), крупношрифтовые книги, плоскочечатные издания;
- универсальные и отраслевые энциклопедии;
- толковые и языковые словари;
- краеведческие и туристические справочники;
- атласы, маршрутные карты;
- адресные книги;
- пособия, программы в помощь обучению, образованию и развитию;
- информационные издания для обеспечения разных сфер жизнедеятельности региона и данной местности;
- информационные бюллетени новых поступлений;
- справочные материалы для детей.

2.3.4.4. Требования к обеспечению сохранности библиотечных фондов.

Библиотеки обязаны обеспечивать сохранность фонда в соответствии с ГОСТом 7.50-2002 «Консервация документов», в котором прописаны общие требования к световому, температурно-влажностному, санитарно-гигиеническому режимам, а также установлены требования к размещению документов и помещениям для их хранения.

Для обеспечения сохранности в процессе использования библиотечного фонда применяются превентивные средства защиты (копирование документов, перевод документов на новые носители).

Для обеспечения сохранности документов библиотечного фонда библиотеки:

- определяют условия его использования, а также устанавливают санкции за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда;

- определяют в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотекой виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями библиотеки.

Документы, имеющие непреходящее значение для данной местности, должны оставаться в составе фонда библиотеки. Единственный экземпляр таких документов должен храниться в традиционном виде (если имеются для этого условия) или быть преобразован в иной вид носителя (например, в электронную форму).

2.3.5. Укомплектованность Учреждения, предоставляющего Услуги, кадрами и их квалификация.

2.3.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и нормативами.

Перечень и минимальное количество специалистов, необходимых для предоставления Услуги, представлены в Таблице 4.

Таблица 4.

Примерные штаты централизованных библиотечных систем города Пензы,
(Применяется при расчете объемов финансирования муниципальной Услуги)

Наименование должностей	Нормативная численность
Директор централизованной библиотечной системы	Директор централизованной библиотечной системы является одновременно и руководителем центральной городской библиотеки.
Заместитель директора	Единица заместителя директора вводится – с числом пользователей от 10 тыс. до 25 тыс в год и среднегодовым количеством книговыдач от 210 до 525 тыс. экз.
Главный инженер по зданиям и сооружениям	Единица инженера по зданиям и сооружениям вводится при обслуживании 5,0 тыс. кв.м.
Инженер по охране труда и технике безопасности	Единица инженера по охране труда и технике безопасности вводится при количестве работников в учреждении до 200 чел.
Начальник отдела кадров	Руководит отделом при количестве сотрудников учреждения свыше 200 чел.

Специалист отдела кадров	1 шт. единица специалиста кадровой службы вводится при количестве работающих свыше 100 сотрудников.
Секретарь руководителя	Вводится 1 единица в центральную (головную) библиотеку.
Заведующий отделом, сектором, группы	По числу отделов, секторов, групп.
Заведующий филиалом, пункта выдачи	По числу филиалов, пунктов выдач.
Библиотекарь при обслуживании взрослого населения	При обслуживании 750 пользователей и 13 тыс. книговыдач в год; 0,5 единицы библиотечного работника на каждые последующие 375 пользователей и 6,5 тыс. книговыдач в год.
Библиотекарь при обслуживании детей	При обслуживании 600 пользователей и 9 тыс. книговыдач в год; 0,5 единицы библиотечного работника на каждые последующие 300 пользователей и 4,5 тыс. книговыдач в год.
Главный библиотекарь (библиограф), ведущий библиотекарь (библиограф), библиотекарь (библиограф), ведущий редактор (редактор) отдела комплектования и обработки документов	Количество штатных единиц устанавливается из расчета одна штатная единица на 6,0 тыс. экз. документов (поступление, выбытие, проверка наличия и т.д.).
Главный библиотекарь, ведущий библиотекарь (библиограф), библиотекарь методического отдела, методист	Количество штатных единиц устанавливается из расчета 1 единица на каждые 5 филиалов, включая методическое обслуживание библиотек других систем и ведомств.
Главный библиограф, ведущий библиограф, библиограф, ведущий редактор информационно-библиографического отдела	Общее количество штатных единиц устанавливается из расчета 1 единица на каждые 8 тыс. пользователей, обслуживаемых централизованной системой.
Ведущий библиотекарь	Устанавливается единица при обслуживании 10 передвижных библиотек и нестационарных пунктов выдач, а на каждые последующие 10 передвижных библиотек и пунктов выдачи по одной единице библиотекаря. При обслуживании инвалида на дому учет ведется как единица библиотечного пункта.
Организатор культурно-массовой работы	1 шт. ед. вводится при проведении 180 культурно - досуговых мероприятий
Ученый секретарь	При наличии Ученого совета, научно-исследовательского отдела (сектора, группы).
Научный сотрудник	При наличии научно-исследовательского отдела (сектора), музея и т.п.
Бухгалтер	Устанавливается по следующим объемам работ на участках бухгалтерского учета: расчетный сектор - вводится 1 ставка по расчетам с рабочими и служащими при обработке 100 лицевых счетов в год; учет основных средств и материалов - 1 ставка при наличии фондов в объеме 13,0 млн. руб.; расчеты с поставщиками и заказчиками - вводится 1 ставка при годовом объеме 5,5 млн. руб.
Кассир	Единица вводится для выполнения расчетов с покупателями библиотечных услуг через кассовый аппарат.
Завхоз	шт.ед. вводится - с числом пользователей до 5 тыс. в год и среднегодовым количеством книговыдач до 105 тыс. экз.
Кладовщик	шт.ед. вводится - с числом пользователей до 5 тыс. в год и среднегодовым количеством книговыдач до 105 тыс. экз.

Художник - оформитель	Количество ставок вводится в зависимости от годового объема художественно- оформительских работ из расчета: художник по рекламе-150 единиц; художник-оформитель - 150 единиц; художник-реставратор- 150 единиц в пределах утвержденной учредителем штатной численности.
Переплетчик	1 шт.ед. вводится при реставрации документов до 1000 экз.
Инженер по обслуживанию ПК	1 шт. ед. вводится при обслуживании 15-ти персональных компьютеров.
Оператор, (библиотекарь-оператор), техник копировально-множительной техники	1 шт. ед. вводится при наличии копировально-множительного аппарата.
Подсобный рабочий	1 шт. ед. вводится - с числом пользователей от 10 тыс. до 25 тыс. в год и среднегодовым количеством книговыдач от 210 до 525 тыс. экз.
Водитель	1 шт.ед. вводится при наличии автотранспорта. При наличии автобиблиотеки в штат центральной библиотеки вводятся 2 шт. ед.: ведущего библиотекаря и водителя.
Слесарь - сантехник	1 шт. ед. при наличии 7 занимаемых помещений в централизованной библиотечной системе и 0,5 единицы в централизованной библиотечной системе с количеством менее 7. На обслуживание каждых последующих 7 помещений дополнительно вводится единица слесаря-сантехника.
Слесарь-электромонтер	1 шт. ед. при наличии 7 занимаемых, помещений в централизованной библиотечной системе и 0,5 единицы в централизованной библиотечной системе с количеством менее 7. На обслуживание каждых последующих 7 помещений дополнительно вводится единица слесаря-электромонтера.
Гардеробщик	0,5 шт. ед. гардеробщика устанавливается при наличии до 100 крючков в гардеробе, при работе в одну смену (8 часов).
Вахтер	1 шт. ед. вахтера устанавливается при обслуживании библиотекой читателей в количестве не менее 3,0 тыс. в год и посещений не менее 20,0 тыс. в год.
Уборщик служебных помещений	1 шт. ед. уборщика служебных помещений устанавливается в библиотеке на каждые 300 кв.м. убираемой площади и 0,5 единицы на каждые последующие 150 кв.м. убираемой площади.
Уборщик территории	1 шт. ед. уборщика территории устанавливается на каждые 500 кв.м. (с колкой льда в зимний период) убираемой территории и 0,5 единицы на каждые последующие 250 кв.м. убираемой территории.

Сторож	3 шт. ед. сторожа при наличии площади охраняемого объекта не менее 200 кв.м. и при отсутствии автоматической охранной сигнализации.
--------	---

2.3.5.2. В центральных библиотеках и библиотеках-филиалах могут быть созданы специализированные отделы (сектора): маркетинга, рекламы, издательский, правовой информации, краеведения, медиатеки и др.

2.3.5.3. В отделе обслуживания центральной городской (районной) библиотеки при числе пользователей свыше 1500 и 26 тыс. книговыдачи в год сверх должностей, предусмотренных типовыми штатами, могут быть введены штатные единицы библиотечных работников:

- главный библиотекарь (библиограф), ведущий библиотекарь (библиограф), библиотекарь (библиограф) из расчета одна штатная единица на каждые последующие 750 пользователей и 13 тыс. книговыдач в год;

- 0,5 единицы библиотечного работника на каждые последующие 375 пользователей и 6,5 тыс. книговыдач в год.

2.3.5.4. В центральной городской (районной) детской библиотеке при числе пользователей свыше 1200 и 18 тыс. книговыдачи в год сверх должностей, предусмотренных типовыми штатами, могут быть введены штатные единицы библиотечных работников:

- главные библиотекари (библиографы), ведущие библиотекари (библиографы), библиотекари (библиографы) из расчета одна штатная единица на каждые последующие 600 читателей и 9 тыс. книговыдач в год;

- 0,5 единицы библиотечного работника на каждые последующие 300 читателей и 4,5 тыс. книговыдач в год.

2.3.5.5. В отдел комплектования и обработки литературы центральной библиотеки сверх должностей, предусмотренных типовыми штатами, могут быть введены штатные единицы библиотечных работников: главные библиотекари (библиографы), ведущие редакторы (редакторы), ведущие библиотекари (библиографы), библиотекари (библиографы). При этом общее количество штатных единиц устанавливается из расчета одна штатная единица на 6,0 тыс. экз. документов (поступление, выбытие, проверка наличия и т.д.).

2.3.5.6. В отдел методической и библиографической работы центральной библиотеки городской (районной) сверх должностей, предусмотренных примерными типовыми штатами, могут быть введены штатные единицы библиотечных работников:

- для организационно-методической работы могут вводиться единицы главного библиотекаря, ученого секретаря, ведущего редактора (редактора), ведущего методиста (методиста). При этом общее количество штатных единиц устанавливается из расчета 1 единица на каждые 5 филиалов, включая методическое обслуживание библиотек других систем и ведомств;

- для проведения информационно-библиографической работы могут вводиться единицы главного библиографа, ведущего библиографа, библиографа, ведущего редактора, редактора. При этом общее количество штатных единиц

устанавливается из расчета 1 единица на каждые 8 тыс. пользователей, обслуживаемых централизованной системой.

2.3.5.7. В центральной городской (районной) библиотеке и в филиалах на 10 передвижных библиотек и нестационарных пунктов выдачи устанавливается одна единица ведущего библиотекаря, а на каждые последующие 5 передвижных библиотек и нестационарных пунктов выдачи 0,5 единицы.

2.3.5.8. На директора ЦБС, его заместителей, на работников отделов комплектования и обработки литературы, методической и библиографической работы; организации и использования единого фонда и межбиблиотечного абонемента, бухгалтерии, отдела маркетинга, отдела кадров, отделов административно-хозяйственных служб и др. нормативы нагрузки по числу читателей, книговыдачи и посещений не устанавливаются.

2.3.5.9. В штатном расписании ЦБС могут быть предусмотрены штатные единицы, обеспечивающие внедрение и использование информационных технологий, создание информационных продуктов и услуг: программист, техник-инженер, оператор ПК, оператор копировально-множительной техники, а также наличие других специалистов, обладающих знаниями, необходимыми для выполнения различных функциональных обязанностей: психолога, социолога, юриста, эколога, маркетолога, организатора досуговой деятельности, сотрудника музея и др.

2.3.5.10. Должности главного библиотекаря (библиографа) могут вводиться во все отделы центральных библиотек, если они ведут самостоятельный участок работы и их количество не должно превышать 20% общей численности библиотечных работников централизованной системы.

2.3.5.11. При наличии в библиотеке структурных подразделений (абонемента, читального зала, отдела нестационарного обслуживания и др.) их возглавляет заведующий отделом. При отсутствии или наличии одного исполнителя в непосредственном подчинении возглавляет структурное подразделение - заведующий сектором.

2.3.5.12. В городских библиотеках-филиалах для взрослых и детей общее количество библиотечных работников (ведущих библиотекарей и библиотекарей) устанавливается по условиям, предусмотренным для центральной городской (районной) библиотеки и центральной городской (районной) детской библиотеки.

2.3.5.13. При наличии централизованной бухгалтерии ЦБС могут быть предусмотрены штатные единицы - главного бухгалтера, заместителя главного бухгалтера, экономиста, бухгалтеров по различным участкам бухгалтерского учета: заработной платы, учета основных средств, товарно-материальных ценностей, расчетов с поставщиками и заказчиками, за предоставление услуги, и т.п. Если библиотека оказывает платные услуги для населения необходимо введение в штатное расписание кассиров, выполняющих расчеты с покупателями услуг.

2.3.5.14. Если библиотека создает собственный электронный каталог или участвует в корпоративных проектах по созданию сводного электронного каталога, в штат библиотеки может быть включена ставка библиографа.

2.3.5.15. В центральную городскую (районную) библиотеку вводятся следующие должности:

- единица инженера по зданиям и сооружениям (при обслуживании 10 помещений);
- единица инженера по охране труда и технике безопасности (при количестве работников до 200 чел.);
- единица специалиста кадровой службы при количестве работающих свыше 100 сотрудников;

- оператор (библиотекарь-оператор) копировально-множительной техники при наличии копировально-множительного аппарата;

- две штатные единицы рабочих по комплексному обслуживанию и текущему ремонту зданий (слесарь-сантехник, слесарь-электромонтер), при наличии 7 занимаемых помещений в централизованной библиотечной системе и 0,5 единицы слесаря-сантехника и 0,5 единицы слесаря-электромонтера в централизованной библиотечной системе с количеством менее 7. На обслуживание каждых последующих 7 помещений дополнительно вводятся по две единицы рабочих по комплексному обслуживанию и текущему ремонту зданий (слесарь-сантехник, слесарь-электромонтер);

- переплетчик;

- при наличии автомобиля в штат центральной библиотеки вводятся две штатные единицы: водителя и подсобного рабочего.

2.3.5.16. В центральную городскую (районную) библиотеку и в библиотеки-филиалы вводятся следующие должности:

- 1 шт. ед. инженера по зданиям и сооружениям (при обслуживании 10 помещений);

- 1 шт. ед. инженера по охране труда (при количестве сотрудников 200 чел.);

- 1 ед. уборщика служебных помещений устанавливается в библиотеке на каждые 300 кв.м. убираемой площади и 0,5 единицы на каждые последующие 150 кв.м. убираемой площади;

- 1 ед. уборщика территории устанавливается на каждые 500 кв.м. убираемой территории и 0,5 единицы на каждые последующие 250 кв.м. убираемой территории;

- 0,5 шт. единицы гардеробщика устанавливается при наличии до 100 крючков в гардеробе, при работе в одну смену (8 часов);

- 1 шт. единица вахтера устанавливается при обслуживании библиотекой читателей в количестве не менее 3,0 тыс. в год и посещений не менее 20,0 тыс. в год;

- 3 шт. единицы сторожа при наличии площади охраняемого объекта не менее 200 кв.м. и при отсутствии автоматической охранной сигнализации.

Директор централизованной библиотечной системы на основании утвержденных примерных штатов самостоятельно определяет количество и наименование необходимых специалистов, исходя из характера и объема работ в пределах установленной численности и фонда оплаты труда

2.3.5.17. Требования к квалификации и личным качествам работников Учреждения.

Специалисты Учреждения должны иметь высшее профессиональное (библиотечное) образование, среднее специальное (библиотечное) образование или стаж работы по специальности не менее 3 лет.

Руководители и специалисты Учреждения не реже 1 раза в 5 лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм. Повышение квалификации является обязательным условием при

прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

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

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 в соответствии с «Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря» (принят 22.04.1999 на Конференции Российской библиотечной ассоциации (4-я Ежегодная сессия)).

2.3.6. Требования к технологии предоставления Услуги.

Услуга предоставляется в следующих формах:

- абонемент – с выдачей документов во временное пользование на дом;

- читального зала – с выдачей документов во временное пользование внутри Библиотеки;

- электронный читальный зал (компьютерные места для пользователей) - с предоставлением доступа к электронным ресурсам библиотеки.

2.4. Требования к доступности Услуги.

2.4.1. Категории потребителей Услуги.

2.4.1.1. Потребитель Услуги – житель и гость города Пензы. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на получение доступа к Услуге «Предоставление документа в пользование по требованию (библиотечное обслуживание населения)».

2.4.1.2. Особые категории потребителей Услуги:

- представители национальных меньшинств;

- слепые и слабовидящие граждане;

- пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков.

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге:

2.4.2.1. Для получения доступа к Услуге «Предоставление документа в пользование по требованию (библиотечное обслуживание населения)» в городе Пензе лицам старше 14 лет необходимо совершить следующие действия:

1) необходимо лично обратиться в библиотеку;

2) предъявить (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фамилию, имя, отчество фотографии, сведения о месте регистрации);

3) получить в библиотеке (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами Библиотеки, по желанию обратившегося, если это принято Правилами пользования библиотеки, могут быть выданы:

- читательский билет или аналогичный документ с определенным сроком действия;

- пропуск на разовое посещение.

Читательский билет (или аналогичный документ) дает право пользования услугами только той библиотеки, в которой он был получен.

Срок действия читательского билета (или аналогичного документа) – 1 календарный год.

В читательском билете, в читательском формуле, пропуске на разовое пользование услугами библиотеки должны быть указаны:

- год выдачи документа;

- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета или аналогичного документа.

4) Предъявить документ, предоставляющий право пользования услугами Библиотеки, сотруднику.

Документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки обязателен к предъявлению, как в первое посещение библиотеки, так и в последующие посещения.

2.4.2.2. Для получения муниципальной Услуги по библиотечному обслуживанию населения в городе Пензе лицам младше 14 лет необходимо совершить следующие действия:

1) необходимо лично с родителями (законными представителями) обратиться в библиотеку, оказывающую Услугу, в рабочее время;

2) предъявить (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) документ, удостоверяющий личность родителя или законного представителя (паспорт или иной официальный документ, содержащий фамилию, имя, отчество фотографии, сведения о месте регистрации);

3) получить в библиотеке (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами Учреждения, по желанию обратившегося, если это принято Правилами пользования библиотеки, могут быть выданы:

- читательский билет или аналогичный документ с определенным сроком действия;

- пропуск на разовое посещение.

Читательский билет (или аналогичный документ) дает право пользования услугами только той библиотеки, в которой он был получен.

Срок действия читательского билета, читательского формуляра (или аналогичного документа) – 1 календарный год

В читательском билете, читательском формуляре (или аналогичном билете), пропуске на разовое пользование услугами организации должны быть указаны:

- год выдачи документа;

- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета, читательского формуляра или аналогичного документа.

4) Предъявить документ, предоставляющий право пользования услугами организации, сотруднику организации.

Документ, предоставляющий право пользования услугами Учреждения обязателен к предъявлению как в первое посещение организации, так и в последующие посещения.

Последующие посещения организации лицами младше 14 лет могут производиться без присутствия родителей (законных представителей).

2.4.3. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей.

2.4.3.1. Для получения Услуги представителям национальных меньшинств необходимо совершить действия, указанные в пунктах 2.4.2.1. и п. 2.4.2.2. Стандарта.

Национальные меньшинства имеют право на получение документов на родном языке через систему библиотек.

2.4.3.2. Для получения Услуги незрячим и слабовидящим жителям и гостям города Пензы необходимо совершить действия, указанные в пунктах 2.4.2.1. и п. 2.4.2.2. Стандарта.

- Незрячие и слабовидящие жители и гости города Пензы получают Услугу в специализированных или иных библиотеках, имеющих соответствующие библиотечные фонды.

Библиотечное обслуживание незрячих и слабовидящих жителей города Пензы должно обеспечивать возможность получения ими документов на специальных носителях информации: «говорящие книги», аудиокниги, рельефные пособия, издания в цифровом формате.

2.4.3.3. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через нестационарные формы обслуживания.

Для получения доступа к нестационарным формам обслуживания пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков могут заказать необходимую им книгу по телефону. В течение 2 дней данная книга (в случае, наличия книги в библиотеке) будет доставлена потребителю Услуги.

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

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде Библиотеки, но могут быть получены посредством каналов межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу.

Для оформления заказа необходимо заполнить требование на необходимые документы (не более пяти) и предоставить их в отдел обслуживания (абонемент, читальный зал). (Заказ на документы из фонда книгохранения осуществляется в течение трех дней, на документы по межбиблиотечному абонементу – в течение 15 дней).

2.4.5. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги и сроки приостановления предоставления Услуги.

2.4.5.1. Услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Библиотеки и одежды других посетителей);
- лицам, обращающимся за получением Услуги в дни и часы, в которые Библиотека закрыта для посещения посетителями.

2.4.5.2. Основаниями для приостановления предоставления Услуги.

В целях обеспечения комфортных условий деятельности пользователей и сотрудников Библиотеки, предоставление Услуги может быть приостановлено для лиц:

- нарушающих нормы общественного поведения, не соблюдающих тишину во время проведения мероприятия;
- осуществляющих в Библиотеке фото- и видеосъемку документов;
- находящимся в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

2.4.6. Сроки предоставления Услуги и режим работы Учреждения, оказывающих Услугу.

2.4.6.1. Предоставление Услуги производится на постоянной основе. Режим работы библиотек определяется локальными актами с учетом специфики обслуживания.

Режим работы библиотек подлежит обязательному размещению в сети интернет на официальном сайте Управления культуры города Пензы (www.uk-penza.ru).

2.4.6.2. Услуга должна быть оказана в разумный и обоснованный срок с момента обращения, учитывая возможность библиотеки. Ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения запрашиваемых документов не должно превышать 30 минут.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок 14 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

2.5. Оценка качества предоставления Услуги (система индикаторов качества).

2.5.1. Критериями оценки качества предоставления Услуги являются:

- 1) полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- 2) результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

Качественное предоставление Услуг должно способствовать:

- 1) удовлетворению информационных, образовательных и культурных потребностей населения;
- 2) мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;
- 3) развитию творческих начал у населения;
- 4) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

2.5.2. Система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги.

Таблица 5.

Система индикаторов (характеристик) качества услуг.

№ п/п	Индикаторы качества Услуги	Значение индикатора, единица измерения
1	2	3
1.	В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) регистрации отзывов предложений по качеству услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	Да/нет
2.	Выполнение плана оказания услуг в год (согласно существующим нормативам)	не менее 90 %

№ п/п	Индикаторы качества Услуги	Значение индикатора, единица измерения
1	2	3
3.	Размер библиотечного фонда (количество экземпляров на 1 запланированную услугу)	не менее 0,4 экземпляра на 1 запланированную Услугу
4.	Доля новых документов в фонде от общего объема фонда, при условии полного бюджетного финансирования	до 50 % от общего объема фонда, при условии полного бюджетного финансирования
5.	Количество выставок документов на одну библиотеку в год	не менее 3 на одну библиотеку в квартал
6.	Средний процент износа основных фондов библиотек	не более 50% (при условии полного бюджетного финансирования)
7.	Количество мероприятий	не менее 3 на одну библиотеку (в квартал)

2.6. Информационное обеспечение деятельности Учреждения, предоставляющего Услугу.

Каждая библиотека обязана довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- опубликования информации о библиотеках, на официальном сайте Управления культуры города Пензы (www.uk-penza.ru);
- информационных стендов, размещаемых в каждой Библиотеке;
- тематических публикаций, радио- и телепередач.

Информирование граждан о новых поступлениях книжных изданий осуществляется посредством:

- системы каталогов и карточек;
- бюллетеня новых поступлений;
- организации книжных выставок и просмотров (не менее 12 выставок в год);
- проведение мероприятий, направленных на продвижение книг и чтения (не менее 12 мероприятий в год).

В каждой Библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает оказание качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Учреждение, оказывающее библиотечное обслуживание населения, обязано информировать потребителей Услуги о новых поступлениях книжных изданий, о мероприятиях, проводимых на базе данных библиотек.

Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

2.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуги, описываемых в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

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

2.7.2. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и его заместителями, и подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности Учреждения по результатам отчетного года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в нарушении требований настоящего Стандарта).

Руководители немунципальных организаций несут ответственность за ненадлежащее исполнение Услуги согласно условиям муниципального контракта, заключенного в соответствии с действующим законодательством.

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Учреждения, предоставляющего Услугу, и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

2.7.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью Учреждения по предоставлению Услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Управлением культуры города Пензы:

- 1) проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Управление культуры города Пензы; проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книг отзывов и предложений на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением культуры города Пензы ежеквартально, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемой Услуги.

2.7.3.1. Для оценки качества и безопасности Услуги Управление культуры города Пензы использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния Учреждения, предоставляющего доступ к библиотечным фондам;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего Услуги, основных показателей деятельности Учреждения за отчетный период, и другие;

3) измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

4) экспертный - опрос сотрудников и других лиц о состоянии качества и безопасности Услуги, оценка результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование потребителей Услуги, оценка результатов опроса.

2.7.3.2. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта потребителями Услуги могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее Услуги, так и в Управление культуры города Пензы.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление Услуги с нарушением требований настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения или начальником Управления культуры города Пензы в 30-дневный срок, а их заявителю подготовлен и дан ответ о принятых мерах в письменной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю муниципального Учреждения применяются меры дисциплинарного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Руководители немunicipальных организаций несут ответственность за ненадлежащее исполнение Услуги согласно условиям муниципального контракта, заключенного в соответствии с действующим законодательством

2.8. Ответственность за качество предоставления Услуги.

Работа организации по предоставлению Услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества предоставления Услуги.

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта, а также сформирована служба контроля

за качеством предоставления Услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя Учреждения и ведущих специалистов.

Администрация Учреждения и ее учредитель должны в рамках своих полномочий:

-способствовать сотрудничеству между муниципальными библиотеками и библиотеками других ведомств, в том числе установлению эффективной межбиблиотечной системы обмена материалом;

-обеспечить возможность обмена опытом между библиотекарями, а также обмена информацией об успешной практической деятельности между библиотеками;

-развивать систему обратной связи с потребителями услуг библиотек (систему регистрации, рассмотрения и реагирования на отзывы и предложения посетителей по совершенствованию работы сельских библиотек);

-внедрить в каждой библиотеке систему регулярного мониторинга удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуг;

-организовать обучение пользователей с целью эффективного использования ими ресурсов и услуг библиотек.

Администрация Учреждения и Управление культуры города Пензы должны обеспечивать реализацию программы непрерывного дополнительного образования всего персонала, ориентируясь на разнообразные формы обучения (курсы, семинары, практикумы, стажировки, телеконференции и др.).

Необходимо осуществление обмена профессиональными знаниями с библиотекарями внутри региона, внутри страны, с зарубежными коллегами. Каждый работник Учреждения должен как минимум раз в 5 лет обновить знания по установленной программе. Крайне необходимо систематическое обучение библиотечных работников информационным технологиям.

Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников структурных подразделений;

2) четко определить полномочия, ответственность и обеспечить взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление Услуг и контроль качества предоставляемых Услуг;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуг.

Зам. главы администрации
Города Пензы

A.B. Макаров