

АДМИНИСТРАЦИЯ ГАВРИЛОВ-ЯМСКОГО

МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

14.12.2012 № 1919

О внесении изменений

в постановление Администрации

Гаврилов-Ямского муниципального района

от 31.08.2012 № 1282

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести изменения в постановление Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района от 31.08.2012 № 1282 «Об утверждении Базовых требований к качеству предоставления муниципальных услуг (работ)».

1.1.Пункт 1 читать в новой редакции:

«1.Утвердить Базовые требования к качеству выполнения муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» муниципального бюджетного учреждения культуры «Гаврилов-Ямская межпоселенческая центральная районная библиотека-музей» (Приложение)».

2. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Главы Администрации муниципального района Забаева А.А.

3.Разместить постановление на официальном сайте Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района в сети Интернет.

4. Постановление вступает в силу с момента подписания.

Глава Администрации

муниципального района Н.И.Бирук

Приложение к постановлению

к постановлению Администрации

муниципального района

от 14.12.2012 № 1919

**Базовые требования к качеству муниципальной услуги,**

**«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | | Структура | Пояснения | | |
| 1 | 2 | | 3 | | |
| **1.** | **Общие положения** | |  | | |
| 1.1. | *Наименование муниципальной услуги* | | «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» | | |
| 1.2. | *Получатели муниципальной услуги* | | - Физические лица  - Юридические лица | | |
| 1.3. | *Информация о поставщике муниципальной услуги* | | Наименование учреждения | Адрес | Телефон/факс |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гаврилов-Ямская межпоселенческая центральная районная библиотека-музей» | Ярославская область, Гаврилов-Ямский район, г.Гаврилов-Ям, ул.Комарова, д.1 | (48534) 2-04-79 |
| 2. | **Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги** | | * Конституция Российской Федерации; * Гражданский кодекс Российской Федерации; * Бюджетный кодекс Российской Федерации; * Налоговый кодекс Российской Федерации; * **федеральные законы:**   от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;  от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;  от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;  от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;  от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;  от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;   * **законы Российской Федерации:**   от 27 декабря 1991 года № 2124-I «О средствах массовой информации»;  от 7 февраля 1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей»;  от 9 октября 1992 года № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;   * **постановления Правительства Российской Федерации:**   от 3 марта 2012 г. № 186 «О Федеральной целевой программе «Культура России (2012 – 2018 годы)»;   * **распоряжения Правительства Российской Федерации:**   от 03 июля 1996 г. № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»  от 19 октября 1999 г. № 1683-р «Методика определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры»;  от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;   * **приказы Министерства культуры Российской Федерации:**   от 22 июня 1998 года № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;  от 2 декабря 1998 года № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;   * **приказы Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации:**   от 28 февраля 2005 года № 74 «Об утверждении к применению документов и коэффициентов»;   * письмо Министерства культуры Российской Федерации от 8 января 1998 года № 01-02/16-29 «Об основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»; * приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 18.01.2007 года № 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; * **решение коллегии Министерства культуры Российской Федерации от 29 мая 2002 года № 10** «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры»; * **постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации** от 03 декабря 1997 года №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках» * приказ Министерства финансов Российской Федерации от 30 декабря 2008 года № 148н «Об утверждении Инструкции по бюджетному учету» (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 12.02.2009 № 13309); * Закон Ярославской области от 24 июня 2003 года №34-з «О библиотечном деле в Ярославской области»; * **постановление Губернатора Ярославской области от 04.02.2005 года № 71 «О совершенствовании системы премирования за достижения в области культуры»;** * ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»; * ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг»; * ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; * ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»; * ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования»; * система международных стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД) (ратифицированных к применению на территории Российской Федерации), объединяющая в себе общетехнические и организационно-методические стандарты, регламентирующие правила представления данных, описания документов, функционирования библиотечных фондов, оформления печатных и электронных изданий и многое другое (Стандарты системы СИБИД являются межгосударственными, то есть принимаются и используются странами СНГ совместно); * нормали планировочных элементов жилых и общественных зданий. Выпуск НП 5.4.1.-74. «Библиотеки»; * [СниП 2.08.02-89\*](http://www.normacs.com/doc/d793/) « Общественные здания и сооружения»; * СниП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование»; * СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» * СниП 21-01-97 «Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений»; * Правила устройства электроустановок (утверждены министром топлива и энергетики 06.10.1999); * Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736). * кодекс профессиональной этики российского библиотекаря, принят на конференции Российской библиотечной ассоциации (ХVI ежегодная сессия) 26 мая 2011 года; * методические рекомендации методических центров по направлениям деятельности библиотек; * **Нормативно-правовые документы местного уровня:**   - Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Гаврилов-Ямская межпоселенческая центральная районная библиотека-музей» (постановление Главы Администрации Гаврилов-Ямского МР №1003 от 11.07.2011г.);  - Правила пользования МБУК «Гаврилов-Ямская межпоселенческая центральная районная библиотека-музей». | | |
| **3.** | **Состав муниципальной услуги** | | - Обеспечение доступа к информационным ресурсам библиотеки:  выдача документов, копий (печатных, электронных и др.) в читальных залах, на абонементах в соответствии с правилами пользования библиотеки;  - индивидуальная работа с пользователем  - предоставление документов или их копий пользователям всех структурных подразделений МБУК «Гаврилов-Ямская МЦРБ» по межбиблиотечному абонементу из других библиотек и системе ВСО;  - организация нестационарного обслуживания (формирование фонда, комплектов литературы, организация нестационарных форм работы: пунктов выдачи, передвижек, подворных обходов);  - справочно-библиографическое обслуживание;  - библиографическое информирование;  - массовая работа с пользователем. | | |
| **4.** | **Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги** | | 1.Поставщиком муниципальной услуги является МБУК «Гаврилов-Ямская межпоселенческая центральная районная библиотека-музей» и её филиалы:   |  | | --- | | Адрес местонахождения  1. Великосельский филиал № 2 (с. Великое, ул.Моругина, д.20»а»)  2. Заячье-Холмский филиал № 20 (с. Заячий-Холм, ул. Центральная, 24)  3. Ильинский филиал № 4 (с. Ильинское-Урусово, ул.Тенистая, 1)  4. Лахостский филиал № 17 (с. Лахость, ул.Урицкого, 3)    5. Митинский филиал (с. Митино, ул.Центральная)    6. Осеневский филиал № 11 (с. Осенево, ул.Клубная, 5)    7. Островский филиал № 13 (с. Остров, ул.Школьная, 1)  8. Прошенинский филиал № 21 (с. Прошенино, ул.Центральная, 14)    9. Пружиниский филиал № 16 (с. Пружинино)  10. Стогинский филиал № 9 (с. Стогинское, ул.Центральная, 11)  11. Ульяновский филиал № 10 (с. Ульяново, ул. Центральная, 35)  12. Шалаевский филиал № 12 (с. Шалаево, ул. Центральная, 6)  13. Шопшинский филиал № 5 (с. Шопша, ул. Старосельская, 3а)  14. Городской филиал № 15 (152241, г. Гаврилов-Ям, ул.Седова, 31) |   2. Информирование получателя работы осуществляется через СМИ, интернет, информационные стенды, непосредственно при предоставлении услуги.  В общедоступной зоне в учреждении должна быть размещена следующая информация:   * сведения о графике работы всех структурных подразделений МБУК «Гаврилов-Ямская МЦРБ»; * правила пользования библиотекой, права и обязанности читателей, в том числе основания отказа в предоставлении муниципальной услуги; * утвержденный перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот; * информация о номерах телефонов библиотеки; * календарный план проведения мероприятий; * сведения об учредителе с указанием ФИО, должности, номера телефона должностного лица; * контактная информация о руководстве библиотеки с указанием ФИО, должности, номера телефона, времени и месте приема посетителей; * информация о местонахождении текста настоящих базовых требований, которым должны соответствовать услуги, предоставляемые библиотекой;   - информация о способах доведения пользователями библиотеки своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки. | | |
| **5.** | **Порядок оказания муниципальной услуги** | |  | | |
| 5.1. | Перечень документов необходимых для получения муниципальной услуги, приведенный для каждой из категорий получателей | | Перечень документов, необходимый для выполнения:  -нормативные и отчетные документы  -информация о выполнении работы (выдается по запросу получателя работы).  Предоставление муниципальной услуги оказывается на основании волеизъявления пользователя, либо его законного представителя (для несовершеннолетних), волеизъявление оформляется в виде регистрационной карточки, хранящейся у поставщика услуги в соответствии с Правилами пользования библиотекой, утвержденными руководством учреждения. В случае предоставления услуги коллективным пользователям основанием предоставления является договор о безвозмездном/возмездном предоставлении услуг. Предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями подпункта 4.2.4 пункта 4 базовых требований производится при наличии у пользователя: документа удостоверяющего личность (паспорт) и/или пригласительного билета. | | |
| 5.2. | Условия оказания муниципальной услуги | | Услуга оказывается бесплатно. | | |
| 5.3. | Основания для отказа в оказании муниципальной услуги | | Отказ от предоставления муниципальной услуги возможен в случаях не предъявления документа удостоверяющего личность (паспорт) и/или приглашения на массовое мероприятие; не соблюдения пользователем Правил пользования библиотекой. | | |
| 5.4. | Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения муниципальной работы | | В случае ненадлежащего предоставления муниципальной услуги получатель услуги вправе высказать свои претензии руководству учреждения и/или учредителю в устной, письменной форме, либо по телефону. Сведения об учредителе, контактная информация о руководстве библиотеки, порядок рассмотрения жалоб на качество предоставляемой муниципальной услуги, а также местонахождение жалобной книги, (выдаётся по первому требованию получателя муниципальной услуги) должны находиться в общедоступной зоне в учреждении либо быть представлены в устной форме представителем поставщика услуги по первому требованию получателя.  Получатель муниципальной услуги может обжаловать действия (бездействие) поставщика муниципальной услуги (работ), путем обращения:   * к руководителю учреждения, являющегося поставщиком муниципальной услуги; * в Управление культуры, туризма, спорта и молодежной политики Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района; * в Администрацию Гаврилов-Ямского муниципального района.   Получатель вправе обжаловать действия (бездействие) исполнителей работы иным способом в соответствии с действующим законодательством. Поступившая жалоба подлежит регистрации и рассмотрению в установленном законом порядке.  По результатам рассмотрения жалобы принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов пользователя, дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.  Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.  Письменная жалоба, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.  Если в письменной жалобе не указаны фамилия и почтовый адрес пользователя, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. | | |
| **6.** | **Требования к организации предоставления муниципальной услуги** | |  | | |
| 6.1. | *Требования к месту расположения зданий и сооружений, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги* | | Пространственная доступность межпоселенческой центральной районной библиотеки и её филиалов для всего населения обеспечивается ее удобным местоположением в центре г.Гаврилов-Яма и сельских населенных пунктов, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений. | | |
| 6.2. | *Требования к зданиям и сооружениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги* | | 1. Библиотека может размещаться в отдельно стоящем здании, в здании кластерного типа под одной крышей с другими учреждениями и организациями, а также в специальной пристройке к другому зданию (жилому или общественному). 2. Здание должно соответствовать всем требованиям обеспечения безопасности труда и комфортного обслуживания пользователей. | | |
| 6.3. | *Требования к помещениям, в которых осуществляется предоставление* *муниципальной услуги* | | Размеры площадей библиотечных помещений определяются с учетом их функционального назначения в соответствии с требованиями принятых нормативов, перечисленных в пункте 2 настоящих базовых требований | | |
| 6.4. | *Требования к материально-техническому обеспечению библиотек* | | Комплекс материально-технического оснащения библиотек должен включать:   * библиотечное оборудование: мебель (столы, стулья, кресла, для детей используется мебель, удобная для разных возрастных групп), стеллажи для хранения документов (металлические и (или) деревянные стационарные и (или) передвижные), выставочное оборудование (витрины), каталожные шкафы; * информационно-коммуникационные средства: компьютеры; принтеры; телефоны, в том числе с функцией факса; точки доступа в Интернет (из расчета 1 точка на каждые 500 пользователей); музыкальный центр; видеомагнитофон или пишущий привод DVD; * средства копирования и тиражирования документов.   Количество оборудования рассчитывается исходя из количества пользователей и сотрудников. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеках должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы | | |
| 6.5. | *Требования к персоналу библиотек* | | 1. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности конкретной библиотеки (числа читателей, диапазона услуг, количества структурных подразделений, филиалов и нестационарных форм обслуживания, интенсивности посещений и др.), на основе конкретных расчетов с учетом бюджета рабочего времени с использованием межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, учитывая рекомендации федеральных и областных методических центров. 2. Не менее 30 процентов штатного персонала библиотеки должны быть дипломированными специалистами в области библиотечного дела, педагогики, психологии, информационных технологий. Каждый работник библиотеки должен как минимум раз в 5 лет пройти курсы повышения квалификации. 3. Все сотрудники должны быть ознакомлены со своими служебными обязанностями и правами. Персонал библиотеки должен обладать набором профессиональных знаний и навыков, приемов и методов работы, необходимых качеств для обслуживания особых категорий пользователей. 4. 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 профессиональной деятельности сотрудники библиотек руководствуются Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря (принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XVI Ежегодная сессия). | | |
| **7.** | **Требования к процессу предоставления муниципальной услуги** | | 7.1. Обеспечение доступа к информационным ресурсам библиотеки:  7.1.1. Индивидуальная работа с пользователями включает:   * запись в библиотеку; * перерегистрацию; * работу с формулярами (расстановку, анализ); * работу с пользователями, не возвратившими документы в срок, контроль за сроками возврата документов, оформление розыска задолжников через суд; * консультацию.   7.1.2. Выдача документов на дом или для работы в читальном зале включает:  - получение запроса на документы;  - подготовку к выдаче, подбор документов;  - оформление выдачи документов;  - выдачу документов;  - прием документов от читателей;  - оформление приёма;  - продление срока пользования и оформление продления (в том числе по телефону);  - прием документов взамен утерянных пользователями;  - работа с отказами, при отсутствии документов, необходимых пользователю.  7.1.3. Выдача документов при нестационарных формах обслуживания включает:  - организацию библиотечных пунктов, передвижных библиотек;  - подбор комплекта документов для библиотечного пункта, передвижной библиотеки;  - оформление выдачи документов;  - выдачу документов;  - доставку документов на дом тем читателям, которые не могут посещать библиотеку в  обычном режиме в силу преклонного возраста и (или) физических недостатков;  - пересылку изданий для незрячих и слабовидящих заочным читателям;  - возврат документов;  - оформление возврата документов.  7.1.4. Выдача документов через систему МБА предоставляется всем библиотекам региона (страны) независимо от их ведомственной принадлежности на основании договора. Документы по МБА высылаются на основании заполненного бланка-заказа, единого для всех библиотек страны, или выдаются непосредственно лицу, ответственному за МБА. Документы, отсутствующие в фонде библиотеки, могут быть заказаны по просьбе читателей в других библиотеках.  7.2. Справочно-библиографическое обслуживание пользователей включает:   * приём запроса пользователя; * уточнение запроса; * разработку программы поиска; * идентификацию данных (сравнение поисковых признаков с данными в информационном массиве); * отбор документов (проверку выявленных документов на соответствие заданным критериям поиска); * структурирование документов или данных в соответствии с логикой запроса; * оформление результатов поиска.   7.3. Библиографическое информирование включает:   * изучение информационных потребностей пользователей; * отбор информации из массива документов; * подготовку информационного сообщения; * тиражирование информации (размножение на копировальном аппарате, издание в типографии);   - передачу информационного сообщения пользователям (в устной или письменной форме, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий).  7.4. Массовая работа включает:   * читательские конференции; * литературно-художественные вечера; * диспуты; * устные журналы; * детские утренники; * викторины, конкурсы, игры-путешествие; * беседы; * клубы по интересам;   - книжно-иллюстративные выставки; экспозиции. | | |
| **8.** | **Требования к результату оказания муниципальной услуги** | | Результатом оказания муниципальной услуги является обращаемостьдокументных фондов (соотношение выданных документов к общему количеству фонда) в:  - МБУК «Гаврилов-Ямская МЦРБ» обращаемость фонда не менее 1,0 раз в год;  - филиалах и структурных подразделениях МБУК «Гаврилов-Ямская МЦРБ» не менее 0,4 раза в год и посещаемость (соотношение посещений к общему количеству пользователей):  - не менее 7 раз в год. | | |
| **9.** | **Цены и тарифы** | | Услуга предоставляется бесплатно. | | |
| **10.** | **Порядок контроля за соблюдением базовых требований к качеству предоставления муниципальной услуги** | | Контроль за выполнением базовых требований к качеству выполнения муниципальной работы определен постановлением Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района от 29.03.2011г. №432 «Об утверждении Порядка осуществления контроля за деятельностью муниципальных бюджетных и казённых учреждений Гаврилов-Ямского муниципального района». | | |