



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РЯЗАНСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ  
БЕЛОРЕЧЕНСКОГО РАЙОНА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 27.09.2010

№ 112

станция Рязанская

**Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг  
отрасли «Культура, искусство и кинематография»  
муниципального образования Рязанское сельское поселение  
Белореченского района**

В целях создания системы повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями отрасли «Культура, искусство и кинематография» муниципального образования Рязанское сельское поселение Белореченский район, руководствуясь постановления № 1197 от 17.06.2010 года «Об утверждении программы реформирования муниципальных финансов муниципального образования Белореченский район на 2010 -2012гг., статьёй 32 Устава муниципального образования Рязанское сельское поселение Белореченского района, администрация муниципального образования Рязанское сельское поселение Белореченского района п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить:

1.1. Стандарт качества муниципальных услуг по организации культурно-массового обслуживания населения учреждениями культуры и искусства муниципального образования Рязанское сельское поселение Белореченского района» (приложение № 1);

1.2. Стандарт качества муниципальных услуг в области библиотечного дела муниципального образования Рязанское сельское поселение Белореченского района» (приложение № 2).

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить начальника финансового отдела администрации Рязанского сельского поселения Белореченского района Т.Ф.Погодину.

3. Обнародовать настоящее постановление установленным порядком.

4. Постановление вступает в силу с момента официального обнародования.

Исполняющий обязанности  
главы муниципального образования  
Рязанское сельское поселение  
Белореченского района



Т.И.Вискалина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к постановлению администрации  
Рязанского сельского поселения  
Белореченского района  
от 27.09.2010 № 112

**Стандарт**  
**качества муниципальных услуг в области библиотечного дела**  
**муниципального образования Рязанское сельское поселение**  
**Белореченского района**

**I. Полное наименование**

Муниципальные услуги по организации библиотечного обслуживания населения библиотеками муниципального образования Рязанского сельского поселения Белореченского района (далее – Библиотека).

**II. Термины и определения**

**Библиотека** - информационное, культурное, образовательное учреждение, имеющее упорядоченный фонд опубликованных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

**Документ** - информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

**Пользователь библиотеки** - физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

**III. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество услуг**

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями, внесенными федеральными законами от 23 июня 1999г. № 115-ФЗ, от 22 августа 2004г. №122-ФЗ, от 31 декабря 2005г. № 199-ФЗ, от 3 ноября 2006г. №175-ФЗ, от 29 декабря 2006г. № 258-ФЗ, от 27 декабря 2000г. № 150-ФЗ, от 30 дека 2001г. № 194-ФЗ, от 24 декабря 2002 г. № 176-ФЗ, от 23 декабря 2003г. № 186-ФЗ);

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Указ Президента Российской Федерации от 23 мая 1996 г. № 769 «Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов Российской Федерации и местных бюджетов»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996г. № 1063-р (социальные нормативы и нормы);

Закон Краснодарского края от 3 ноября 2000 г. «О культуре» (в ред. Законов Краснодарского края от 28.12.2004г. № 818-КЗ, от 15.07.2005г. № 893-КЗ, от 27.03.2007г. № 1221-КЗ, от 06.02.2008г. № 1381-КЗ, от 05.06.2008г. № 1482-КЗ);

Закон Краснодарского края от 23 апреля 1996г. № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае» (в ред. Законов Краснодарского края от 28.12.2004г. № 818-КЗ, от 15.07.2005г. № 893-КЗ, от 14.12.2006г. № 1146-КЗ)

Закон Краснодарского края от 31 мая 2005 года № 867-КЗ «Об обязательном экземпляре документов».

Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках, утвержденные постановлением Министерства труда РФ от 3 февраля 1997 года № 6.

#### **IV. Требования к качеству бюджетных услуг**

##### **1. Наименование и описание услуг Библиотеки**

###### **1.1. Библиотечные услуги.**

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

###### **1.2. Информационные услуги.**

Организация индивидуального и коллективного доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам. Предоставление информации о содержании библиотечных фондов, информирование о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, консультативная помощь в поиске и выборе источников информации.

###### **1.3. Культурно - просветительские услуги.**

Организация книжных выставок, проведение читательских акций, фестивалей, конкурсов, научно-практических конференций и других мероприятий.

###### **1.4. Образовательные, консультационно-методические услуги.**

Библиотека предоставляет услуги по удовлетворению информационных, научных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей граждан. Основные услуги предоставляются бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотекой». Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с «Положением об оказании платных услуг населению», утвержденным администрацией Библиотеки.

Библиотека предоставляет пользователям издания на традиционных (бумажных) носителях. Фонд документов обязан отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

На оказание справочной и консультационной помощи и обслуживание одного пользователя Библиотеки отводится до 20 минут, детей — до 25 минут, слепых и слабовидящих пользователей — до 30 минут.

Предоставление документов во временное пользование производится в отделе выдачи книг на дом на срок от 15 до 30 дней, в читальном зале в течение рабочего дня.

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

## **2. Получатели услуг Библиотеки**

Получателями услуг Библиотеки могут быть:

- физические лица, в том числе несовершеннолетние до 16 лет, а также лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие;
- юридические лица.

### **2.1. Порядок выбора потребителем библиотеки, оказывающей муниципальную услугу**

Все пользователи имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами.

## **3. Порядок информирования населения об услугах и составе информационных ресурсов Библиотеки**

Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о комплексных библиотечных ресурсах.

Для информирования населения о предоставляемых услугах Библиотека проводит следующие мероприятия:

- формирует банк данных библиографических записей документов.

-информирует население о режиме работы Библиотеки, ее услугах, существенных изменениях в своей деятельности.

Библиотека проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемых услуг, соответствие библиотечных фондов потребностям пользователей, информирует их о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

Библиотека готовит ежегодный отчет о своей деятельности, издает информационную и рекламную продукцию о проводимых мероприятиях, содержании библиотечных фондов и другое.

## **4. Требования к Библиотеке**

### **4.1 Регламентирующие документы**

Библиотека должна иметь в наличии следующие документы, регламентирующие ее деятельность:

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования Библиотекой;
- положение об организации библиотечного обслуживания населения;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- технический паспорт Библиотеки; (имеется в СДК)
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности.

### **4.2. Сохранность документов**

Библиотека обязана обеспечивать целостность и нормальное физическое состояние документов, хранящихся в фонде, создавать условия для хранения в соответствии с установленными нормативами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной безопасности.

### **4.3. Режим работы**

Библиотека должна быть открыта для населения не менее 6 дней в неделю. Предоставление услуг физическим и юридическим лицам

осуществляется в течение 42 часа в неделю. Время работы Библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Один раз в месяц в Библиотеке проводится санитарный день, в течение которого читатели не обслуживаются. О проведении санитарного дня читатели информируются заранее.

#### **4.4. Техническое оснащение**

Библиотека оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства Библиотеки включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, - видеотехнику, средства связи, средства пожарной сигнализации. Для оказания качественных информационных услуг требуется постоянное обновление программного обеспечения, сетевых технологий.

#### **4.5. Условия представления муниципальной услуги в области библиотечного дела**

По размерам и состоянию помещение Библиотеки должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания библиотечных помещений и обслуживания пользователей предусматривают температурный режим не менее + 18 градусов, относительная влажность воздуха - 55 процентов.

Площадь помещения Библиотеки должна соответствовать нормам (СН 495- 77), учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования. При этом рекомендуются помещения прямоугольной формы, имеющие две зоны: читательскую (зона обслуживания) и служебно-производственную (функционально-техническая).

Библиотека должна быть оборудована пандусом, специальными держателями, для удобства пользователей с ограниченными возможностями.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, и составляет не менее 20 % площади читательской зоны. Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь с подразделениями обслуживания читателей.

#### **4.6. Кадровое обеспечение**

Структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств.

✓ Не менее 80 % персонала Библиотеки должны быть с профессиональным, высшим или средне - специальным образованием, соответствующим квалификационным требованиям по должности. Образование должно подтверждаться документами. Каждый работник Библиотеки должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию по установленной программе. Сумма средств, предназначенная для повышения квалификации персонала Библиотеки, должна быть не менее 0,5 % от ежегодного фонда оплаты труда.

В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется кодексом профессиональной этики.

#### **4.7 Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Библиотеки**

Внутренний контроль за деятельностью осуществляют создаваемые приказы директора.

Внешний контроль за деятельностью Библиотеки осуществляется попечительскими и наблюдательными советами, создаваемыми в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **5 Порядок рассмотрения претензий потребителя**

Обращения и претензии пользователей Библиотеки могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных обращений в администрацию Библиотеки. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. Администрацией Библиотеки информация о принятии решения по конкретному заявлению пользователя направляется на его почтовый адрес.

Пользователь библиотеки может обжаловать в суд действия должностного лица библиотеки, ущемляющего его права в соответствии с п.б ст.7 Федерального закона от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

#### **6. Показатели качества услуг Библиотеки**

№	Критерий	Показатели
1.	Соответствие современным методологическим принципам и технологиям	Наличие в библиотеках программ внедрения менеджмента качества. Скорость предоставления информации о наличии документов в фондах (максимальное время с момента запроса потребителя до предоставления информации). Наличие не менее одного автомати-

		зированного рабочего места в библиотеке.
2.	Повышение читательской активности и как следствие повышение культурно- образовательного уровня граждан	Динамика посещаемости читальных залов и абонементов в среднем на одного пользователя в год. Количество документоввыдач в год. Поступление новых документов в фонд Библиотеки в год.
3.	Качество управления персоналом	Укомплектованность специалистами с образованием, соответствующим квалификационным требованиям по должности.
4.	Прозрачность и доступность информации о работе библиотеки.	Наличие собственного Интернет сайта, электронного адреса. Ежегодный отчет о деятельности Библиотеки. Количество публикаций в СМИ в год. Выпуск специальных изданий о деятельности библиотек Белореченского района.

Руководитель МУК  
«Библиотека МО  
Рязанское сельское поселение  
Белореченского района»



*Handwritten signature in blue ink.*

Н.В.Мамулашвили