

Утверждено приказом
отдела культуры
администрации города
Медногорска
от 28.12.2015 № 99-п

СТАНДАРТ
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»

I. Паспорт муниципальной услуги

1. Разработчик стандарта муниципальной услуги:
Муниципальное учреждение Отдел культуры администрации города
2. Область (сфера) применения стандарта муниципальной услуги:
Культура, кинематография, архивное дело
3. Термины и определения:
библиотека - информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам;
общедоступная библиотека - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;
пользователь услуг библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;
услуга в библиотеке – результат непосредственного взаимодействия исполнителя (библиотеки, библиотечного работника) и потребителя (пользователя библиотеки) по выявлению и удовлетворению информационных и культурно-просветительских потребностей потребителя.
4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:
 - Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
 - Гражданский кодекс РФ (часть 4);
 - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон Оренбургской области от 03.03.2006 № 3129/545-III-ОЗ «О библиотечном деле в Оренбургской области»;
- Устав муниципального образования город Медногорск Оренбургской области;
- Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Медногорска»;
- Локальные акты Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Медногорска», регламентирующими библиотечную деятельность;
- Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Оренбургской области, муниципальные правовые акты органов местного самоуправления муниципального образования город Медногорск.

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте муниципальной услуги:

- наличие правовой базы Российской Федерации, являющейся основанием для предоставления муниципальной услуги Учреждением;
- доступность информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;
- условия размещения и режим работы поставщика муниципальной услуги;
- укомплектованность Учреждения работниками согласно штатному расписанию Учреждения и соответствие уровня их квалификации квалификационным требованиям по занимаемой должности;
- оснащение специальным оборудованием, аппаратурой, инвентарем, необходимым для оказания муниципальной услуги;
- уровень удовлетворенности получателей (потребителей) качеством предоставления муниципальной услуги.

6. Сведения о муниципальной услуге:

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» оказывается в стационарных условиях. Показателем объема услуги является количество посещений, единицей измерения муниципальной услуги – одно посещение.

7. Получатели муниципальной услуги:

Физические лица

8. Поставщик муниципальной услуги:

Поставщиком муниципальной услуги является Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Медногорска» (далее - Учреждение).

II. Требования к качественному, количественному, кадровому и материально-техническому оснащению поставщика муниципальной услуги и процесса оказания услуги

1. Качественные характеристики поставщика муниципальной услуги

Учреждение должно иметь Устав и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, решения, правила, инструкции, методики, иные локальные акты, регламентирующие организацию и осуществление деятельности, права и обязанности пользователей).

2. Требования к материально-технической базе и инфраструктуре учреждений, осуществляющих оказание услуги, и иным условиям.

Учреждение должно быть размещено в помещениях доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания.

В здании Учреждения, где оказывается услуга, должны быть предусмотрены соответствующие помещения для хранения фонда, обслуживания читателей.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников.

3. Требования к кадровому составу (квалификация, стаж и т.д.)

Учреждение, предоставляющее услугу, должно быть укомплектовано квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием.

4. Признаки группового или индивидуального предоставления услуги (услуга носит индивидуальный или групповой характер) отсутствуют

5. Нормативный объем предоставления услуги в год на одного получателя или на единицу услуги

Количество посещений. На одно библиотечное обслуживание 30 минут рабочего времени приходится на 1 посетителя в стационарных условиях. Один библиотекарь обслуживает 1 человека.

6. Ключевые особенности оказания услуги

Содержание муниципальной услуги в соответствии с утвержденным перечнем муниципальных услуг:

- осуществление библиотечного обслуживания посредством предоставления документов из библиотечного фонда во временное пользование (на дом, в читальном зале);

- информационное и справочно-библиографическое обеспечение пользователей библиотек путем предоставления информации об имеющихся ресурсах библиотеки.

Услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- Абонеента, предусматривающего выдачу документа для использования вне библиотеки;

- Читального зала, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время;

- Центра правовой информации, предоставляющего доступ к электронным документам и базам данных в помещении библиотеки.

Формы обслуживания: Предоставление (выдача) документов из фондов в помещениях библиотеки, организация внестационарных пунктов выдачи литературы, посещение читателей на дому, предоставление доступа к документам, в том числе электронным, в помещении библиотеки (формат читального зала).

Пользователь вправе воспользоваться дополнительными (сервисными) услугами в помещении библиотеки.

Технические средства библиотек могут включать компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, в соответствии с уровнем библиотеки. Не менее половины персональных компьютеров могут быть подключены к сети Интернет.

Для оказания качественной услуги возможно периодическое обновление компьютерной техники, программного обеспечения, сетевых технологий.

7. Количественная характеристика основных трудовых ресурсов, необходимых для оказания единицы услуги отсутствует.

8. Максимальная наполняемость учреждения получателями муниципальной услуги, одновременно получающими услугу, отсутствует.

9. Минимальные пороговые требования к получателям услуги, ограничивающие предоставление услуги (возрастные, психо-физические, требование к состоянию здоровья) отсутствуют.

10. Требования по участию исполнителей работы в семинарах, повышении квалификации, профессиональных конкурсах не установлены.

11. Требования к результату оказания услуги не установлены.

12. Оборудование, инвентарь и экипировка, которым учреждение должно располагать для полноценного оказания услуги:

№	Наименование	Единица измерения	Минимальное количество изделий в учреждении	Срок эксплуатации, лет
1				
2				
3				
4				
5				
2. Перечень дополнительного и вспомогательного оборудования и инвентаря				
1				
2				

13. Оборудование и инвентарь, которые учреждение в обязательном порядке передает получателям услуги в процессе предоставления услуги, для полноценного оказания услуги:

№ п/п	Наименование	Единица измерения	Расчетная единица	Количество изделий
1	Издание	экз.	шт.	5

14. Иные затраты необходимые для оказания услуги в натуральном выражении в пересчете на единицу услуги или группу получателей, производимые в обязательном порядке за счет учреждения не предусмотрены.