

Утверждено
приказом Управления культуры
администрации МО ГО «Сыктывкар» от 22.12.08 № 253од

**ПОРЯДОК
ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
БИБЛИОТЕКАМИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: организация библиотечного обслуживания населения города Сыктывкара.

Содержание услуги:

- 1) обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;
- 2) предоставление дополнительных сервисных (платных) услуг;
- 3) проведение культурно-массовых мероприятий для населения на базе библиотек.

Получатели услуги: население муниципального образования городского округа Сыктывкар.

2. Документы, регламентирующие деятельность библиотек МБУК «ЦБС»:

- 1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);
- 2) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;
- 3) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда».
- 4) ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;
- 5) ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
- 6) ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения.
- 7) ГОСТ 7.20-80 «СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации»;
- 8) ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления.
- 9) иные документы.

2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционируют библиотеки:

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

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

2.2. Устав МБУК «ЦБС» является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

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

Устав учреждения должен быть утвержден управлением культуры, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.3. В библиотеках МБУК «ЦБС» используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила пользования библиотеками МБУК «ЦБС»;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка;
- 3) распоряжения и приказы управления культуры администрации города;
- 4) иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании услуг в библиотеках используются следующие инструкции:

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

Основными Положениями в учреждении являются:

- 1) положение о предоставлении платных услуг;
- 2) положения о центральной библиотеке, библиотеке-филиале и др. структурных подразделениях
- 3) положение по аттестации библиотечных работников;
- 4) иные положения библиотеки.

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

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

Эксплуатационные документы на технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.5. В библиотеках МУК «ЦБС» следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

3. Условия размещения и режим работы библиотек.

3.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для всех групп населения. Для обеспечения доступности библиотечных услуг сеть библиотек должна равномерно размещаться на территории города.

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

3.2. Режим работы библиотек МБУК «ЦБС» определяется локальными актами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

3.3. В здании библиотек должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения:
 - а) читальный зал;
 - б) абонемент;
 - в) помещения для хранения фондов
- 2) дополнительные помещения:
 - а) гардероб;
 - б) служебные помещения;
 - в) иные помещения.

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

4. Техническое оснащение библиотек.

4.1. Каждая библиотека МБУК «ЦБС» должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

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

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

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

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

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

5. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.

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

5.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

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

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

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

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

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

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

6. Технология оказания услуг по библиотечному обслуживанию населения.

6.1. Обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включающему в себя:

- а) книжный фонд;
- б) фонд периодики;
- в) медиаконтент (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях и т.д.);

6.1.1. Услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- Абонемента, предусматривающего выдачу документа для использования вне библиотеки на определенных условиях;

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

- Сектора электронных ресурсов (при наличии такового), предоставляющем доступ к электронным документам и базам данных в помещении библиотеки;

Под получением доступа подразумевается выдача документа на руки пользователю (бумажные носители) и предоставление оборудованного места для просмотра документа на нетрадиционных носителях информации.

6.1.2. Все пользователи библиотек вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования библиотеками. Лица, не имеющие временной регистрации в г. Сыктывкаре обслуживаются только в читальном зале или под денежный залог.

В библиотеках получатели услуг имеют право:

1) стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность и место регистрации, несовершеннолетние в возрасте до 14 лет регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительства). При записи в библиотеку пользователь должен ознакомиться с правилами пользования библиотекой и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью на читательском формуляре.

- 2) бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов, картотек и другие формы библиотечного информирования;
- 3) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- 4) получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов;
- 5) осуществлять иные права, предусмотренные уставом библиотек.

6.1.3. Документ из фонда абонемента выдается на руки для использования вне библиотеки. Срок пользования документом на абонементе – 15 дней с возможностью продления до 30 дней по личному обращению пользователя. Количество выдаваемых документов – не более пяти экземпляров одновременно. Пользователь обязан расписаться за каждый полученный экземпляр произведения печати и иного материала в своем читательском формуляре. Пользователь обязан вернуть произведения печати и иные материалы точно в назначенный срок. При возврате произведения печати и иных материалов в библиотеку расписка пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

В целях повышения доступности и оперативности предоставления услуги библиотеки имеет право выделять фонд документов повышенного спроса. Срок пользования этими документами может быть снижен, но должен составлять не менее 3 дней. Выдача документов из этого фонда может осуществляться под денежный залог.

Читальный зал предоставляет документы в пользование в помещении библиотеки в ее рабочее время.

6.1.4. Имеющаяся в библиотеках система каталогов и картотек должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

6.1.5. Библиотечное обслуживание пользователей детского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских библиотеках. Помещения и оборудование для детских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

6.1.6. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно - библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

6.1.7. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство клиента. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой.

6.1.8. Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. В целях сохранности библиотечного фонда установлены санкции за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

6.1.9. Результатом предоставления услуги является предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания.

Услуга считается оказанной:

- ✓ для документов - в момент предоставления пользователю;
- ✓ для информационно-библиографических справок – в момент получения справки.

6.1.10. Все иные услуги, оказываемые библиотеками МБУК «ЦБС», не входят в состав муниципальной услуги по предоставлению документа в пользование по требованию и являются дополнительными сервисными услугами.

6.2. Предоставление дополнительных сервисных (платных) услуг.

6.2.1. Платные услуги осуществляются муниципальными библиотеками на основании Положения об организации платных услуг и в соответствии с Перечнем платных услуг, согласованных с учредителем.

6.2.2. Платные услуги предоставляются муниципальными библиотеками физическим и юридическим лицам, и осуществляется без снижения объёма и качества бесплатного библиотечного обслуживания.

6.2.3. В библиотеках МБУК «ЦБС» платные услуги имеют право оказывать все библиотечные сотрудники независимо от должности.

6.2.4. Плата за услуги взимается в соответствии с Прейскурантом платных услуг, утвержденным учредителем.

6.2.5. Оплата за дополнительные платные услуги библиотеки осуществляется потребителем
- наличными деньгами с выдачей сотрудником библиотеки квитанции установленного образца;
- безналичным перечислением с предъявлением пользователем копии платёжного поручения банка.

6.2.6. Вне зависимости от объема оказанной платной услуги пользователю выдается квитанция, утвержденная для некоммерческих организаций и являющаяся документом строгой отчетности.

6.2.7. В квитанции обязательно указываются наименование организации, филиала, оказавших услугу, фамилия и инициалы пользователя, наименование услуги, стоимость оказанной услуги, подписи сторон (пользователя и сотрудника) и дата оказания услуги.

6.2.8. Квитанция выписывается в двух экземплярах (один экземпляр в обязательном порядке выдается пользователю, другой – остается в библиотеке).

6.2.9. Средства, вырученные от оказания платных услуг, и квитанции строгой отчетности сдаются в бухгалтерию МБУК «ЦБС».

6.2.10. Оказание дополнительных сервисных (платных) услуг осуществляется в соответствии с Паспортом платных услуг, утвержденных директором МБУК «ЦБС» (Приложение 1).

6.3. Проведение культурно-массовых мероприятий для населения на базе библиотек.

6.3.1. Виды и формы мероприятий, проводимых в библиотеках МБУК «ЦБС»:

- Мероприятия по обучению населения основам информационной грамотности: навыкам пользования справочно-библиографическим аппаратом, каталогами, картотеками, базами данных, документальными источниками, информацией, Интернет.
- Организация культурно-досуговых мероприятий, акций, лекториев, фестивалей, конкурсов, вечеров, конференций, устных журналов, деловых встреч и других мероприятий по продвижению книги и чтения.
- Организация работы клубов по интересам, краеведческих объединений, любительских объединений, специализированных читательских объединений и т.д.
- Организация наглядных форм работы в виде выставок документов, стендов, плакатов и т.д.

6.3.2. Виды, формы, тематику проводимых мероприятий, регламент работы клубов по интересам и других объединений, каждое структурное подразделение определяет самостоятельно, исходя из возрастной и социальной категории потребителей услуги и их запросов. Периодичность их проведения должна составлять для наглядных форм – не реже двух раз в месяц, для остальных мероприятий – не реже одного раза в месяц.

6.3.3. Культурно-массовые мероприятия на базе библиотек МБУК «ЦБС» проводятся на бесплатной основе, каждый из пользователей имеет право участвовать во всех мероприятиях библиотеки.

6.3.4. Проведение мероприятий в библиотеках, не имеющих для этих целей специальных помещений, не должно препятствовать осуществлению прав остальных пользователей на свободный доступ к информации.

7. Информационное сопровождение деятельности библиотек

7.1. Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядка и правилах предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должна быть доступна населению города.

7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

7.3. В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Порядок.

7.4. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей его компетентный выбор.

7.5. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

8. Контроль за библиотеками МБУК «ЦБС» по соблюдению настоящего Порядка.

8.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего контроля.

8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями, специалистами центральной библиотеки, заведующими структурными подразделениями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль;
- 3) тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);
- 4) комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

8.3. Жалобы на нарушение настоящего Порядка получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и директору МБУК «ЦБС». Жалобы и заявления на предоставление услуг с нарушением настоящего Порядка подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены руководителем структурного подразделения либо директором МБУК «ЦБС» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

9. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения.

9.1. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

9.2. Руководители структурных подразделений МБУК «ЦБС» несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Порядка и определяют основные цели, задачи и направления деятельности подразделения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

9.3. Руководитель структурного подразделения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Порядка до всех сотрудников библиотеки;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала подразделения, осуществляющего предоставление услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Порядка;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Порядка;