

**ПОРЯДОК
ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ»
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА» ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПУЩИНО**

1. Сведения о муниципальной Услуге

1.1. Наименование услуги: Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей (далее - Услуга) Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная библиотека» городского округа Пушкино (далее-МБУК «ЦБ»)

1.2. Формы оказания Услуги:

- 1) в стационарных условиях - непосредственно в помещениях МБУК «ЦБ»;
- 2) внестационарное - выездное обслуживание с использованием фонда МБУК «ЦБ»;
- 3) удаленно через сеть Интернет – обращения к официальному сайту МБУК «ЦБ».

1.3. Получатели Услуги: жители городского округа Пушкино (физические лица, юридические лица - муниципальные организации и учреждения).

1.4. Услуга бесплатная.

1.5. Основные требования к содержанию и результатам оказания Услуги:

1.5.1. Услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей включает следующие виды обслуживания:

- выдача документов пользователю из фонда во временное пользование (абонементное обслуживание и в читальных залах);
- предоставление автоматизированных рабочих мест пользователям (АРМы) для самостоятельной работы, предоставление доступа к виртуальным читальным залам НЭБ и Президентской библиотеки;
- подготовка и выдача библиографических и иных справок и консультаций, предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных;
- предоставление полнотекстовых версий изданий, находящихся в фонде библиотеки и в сети Интернет;
- проведение информационно-просветительских мероприятий, как формы информационного обслуживания.

1.5.2. Результат оказания услуги:

1) в стационарных условиях - предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление библиографической, тематической, социально-правовой информации, предоставление информации о наличии документа в фонде, предоставление документа для использования в помещении библиотеки, предоставление информации в процессе проведения мероприятия;

2) вне стационара - предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление информации о документе, предоставление информации в процессе проведения вне стационарного мероприятия;

3) удаленно через сеть Интернет - предоставление информации о наличии документа в фонде, предоставление библиографической информации, предоставление полнотекстовой копии документа, предоставление информации в процессе проведения онлайн-мероприятия.

1.6. Показателем объёма оказания услуги является количество посещений (единиц):

1) для услуги в стационарных условиях посещение - достижение результата оказания услуги в помещении библиотеки;

2) для услуги, предоставленной вне стационара, посещение – получение результата оказания услуги с использованием документов фонда библиотеки вне ее помещения;

3) для услуги, предоставленной удаленно через сеть Интернет, посещение - получение результата оказания услуги посредством использования официального сайта МБУК «ЦБ»;

1.7. Показателем качества оказания услуги является динамика посещений:

1) динамика посещений в стационарных условиях по сравнению с предыдущим годом (%);

2) динамика посещений внестационарных форм обслуживания по ср. с предыд. годом (%);

3) динамика удаленных посещений (обращения к сайту библиотеки) по ср. с предыдущим годом (%).

2. Документы, регламентирующие деятельность при оказании Услуги

2.1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание муниципальной услуги:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле», с изменениями и дополнениями;
- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», с изменениями и дополнениями;
- Закон Московской области от 03.12.2015 № 215/2015-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения Московской области»;

2.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- Устав МБУК «ЦБ»;
- Правила пользования библиотекой;
- инструкции, положения, руководства, иные локальные нормативные акты;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
- стандарты в области библиотечного дела и библиографии;
- приказы и распоряжения директора учреждения.

2.2.1. Устав МБУК «ЦБ» - основной организационный документ, регламентирующий деятельность учреждения и включает в себя следующие основные сведения:

- наименование и местонахождения, юридический статус учреждения;
- правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности;
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- управление учреждением, имущество и финансы;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

2.2.2. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечной услуги, входят:

- технические паспорта на используемое оборудование, в том числе инструкции пользователя на русском языке;
- инвентарные описи основных средств;
- иные эксплуатационные документы.

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

2.3. МБУК «ЦБ» осуществляет постоянную систематическую работу с документным фондом, включает в него необходимые документы и изымает из обращения устаревшие.

3. Условия размещения и режим работы учреждения для оказания Услуги

3.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, должно размещаться в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для всех групп населения городского округа.

3.2. Режим работы определяется локальными актами (правилами внутреннего трудового распорядка). Обязательным условием работы учреждения является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

3.3. В учреждении должны быть предусмотрены помещения:

- для хранения фондов, в том числе специализированных; для индивидуальной работы читателей; для групповой и лекционной работы; отдельные помещения для размещения детской литературы.

Учреждение должно предусмотреть возможность зонирования информационного пространства, создание зон «тихого» и «шумного» чтения. Должна быть входная зона с гардеробом, служебные помещения, иные помещения.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенными от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (протекание кровли, повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрации и т.д.).

4. Техническое оснащение в целях оказания муниципальной Услуги

4.1. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в учреждении, относится:

- компьютерная и копировально-множительная техника, программное обеспечение, презентационное оборудование, музыкальная техника;
- стеллажи для размещения документного фонда;
- столы и стулья;
- стеллажи-витрины для экспонирования документов;
- иное оборудование и мебель, создающие комфортные условия нахождения пользователей в учреждении (мягкие пуфы, кресла-мешки, диваны).

4.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если подлежат ремонту). Пригодность отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

Состояние электрического оборудования определяется путём проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводом) и т.д.

5. Требования по укомплектованности кадрами и их квалификации для оказания Услуги

5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов библиотечного дела и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

5.2. Предоставление услуг осуществляют:

- библиотечные специалисты;
- административно-управленческий персонал;
- технические работники.

5.3. На должности сотрудников библиотеки принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям по должности и подтвержденную документом об образовании.

Уровень профессиональной компетенции сотрудников библиотеки должен соответствовать возложенным на них обязанностям. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации библиотечных работников.

У всех работников должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Библиотекари периодически должны проходить аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников МБУК «ЦБ». По результатам аттестации работникам присваиваются должности, соответствующие определенному уровню квалификации.

5.4. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию должно сопровождаться доброжелательным и гуманным отношением работников к пользователям.

6. Основные принципы оказания услуг по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию населения

6.1. Все пользователи вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств имеют право доступа в библиотеку. Исключение составляют пользователи, нарушившие Правила пользования библиотекой.

Лица, не имеющие временной регистрации, обслуживаются в читальных залах.

Посетители библиотеки имеют право:

- стать пользователями по предъявлению документа, удостоверяющего 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, который является Договором присоединения;
- бесплатно получать полную информацию о составе библиотечного фонда через систему каталогов, в том числе электронных;
- бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- получать во временное пользование документы из библиотечного фонда;
- осуществлять иные права, предусмотренные Уставом МБУК «ЦБ».

6.2. Пользователи обязаны соблюдать Правила пользования библиотекой. В целях сохранности библиотечного фонда установлены санкции за утерю или порчу документов библиотечного фонда. Пользователи, нарушавшие Правила пользования библиотекой и причинившие ущерб, компенсируют его в размере, установленном Правилами пользования, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

6.3. Обеспечение оперативного доступа пользователей к информационным ресурсам – справочно-поисковому аппарату, базам данных, библиотечному фонду, включающему в себя книжный фонд, фонд периодики, информационные ресурсы на других видах носителей:

1) в стационарных условиях:

- выдача документа для использования вне библиотеки на определенных условиях;
- выдача документа для работы в помещениях библиотеки в её рабочее время;
- предоставление доступа к электронным ресурсам в помещениях библиотеки;
- проведение информационно-просветительских мероприятий в помещениях библиотеки.

2) вне стационара:

- библиотечный пункт выдачи, находящийся вне территории библиотеки;
- выездной читальный зал – форма библиотечного обслуживания, предусматривающая возможность читателям пользоваться библиотечным фондом вне стен библиотеки на открытых площадках, организованных библиотекой;
- мероприятия, проводимые сотрудниками библиотеки вне её стен (различные мероприятия в образовательных учреждениях, иных организациях)

3) удаленно через сеть Интернет, в том числе:

- электронный каталог;
- виртуальные книжные выставки;
- возможность продления документа через сайт;
- обращения удаленных пользователей посредством электронной почты (обратная связь);
- обращения о продлении срока пользования документов посредством телефонной связи;
- онлайн - мероприятия.

6.4. Справочно-поисковый аппарат и базы данных должны обеспечивать быстроту получения интересующей пользователя информации, её разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

6.5. Доступность пользователям документов обеспечивается путём постоянного систематического пополнения библиотечного фонда, в том числе книжного, достаточного ассортимента периодических изданий в традиционном (бумажном) виде, документов на иных носителях информации.

Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием системы информационно-библиотечного обслуживания населения и постоянной модернизации деятельности библиотеки. Доступ пользователей к библиотечному фонду должен быть максимально открытым и сопровождаться достоверной информацией о наличии в фонде тех или иных документов.

6.6. Проведение информационно-просветительских мероприятий в библиотеке.

6.6.1. Виды и формы мероприятий, проводимых библиотекой:

- обучение основам компьютерной грамотности, навыкам пользования справочно-поисковым аппаратом;
- организация культурно-просветительских мероприятий, акций, конкурсов, вечеров, конференций, творческих и деловых встреч, иных мероприятий по продвижению чтения и книги;
- организация клубной деятельности по интересам всех возрастных групп, в том числе детей и молодежи, краеведческие объединения, литературные объединения, театральные объединения и т.д.;
- организация выставочной работы, иных наглядных форм работы.

6.6.2. Виды, форма, тематика мероприятий, регламент работы клубов по интересам определяются исходя из возрастной и социальной категории пользователей, их запросов и предложений.

7. Информационное сопровождение оказания Услуги

7.1. Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядок и правила предоставления услуги по библиотечному обслуживанию населения, должны быть доступны жителям города.

7.2. Учреждение обязано довести до сведения жителей своё наименование и местонахождение. Данная информация представляется любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

7.3. В учреждении должны размещаться информационные стенды, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к пользователям услуг, Правила пользования библиотекой, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, цены на платные услуги, настоящий Порядок.

7.4. Пользователь 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.

8. Контроль соблюдения настоящего Порядка

8.1. Контроль деятельности учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего контроля.

8.2. Внутренний контроль осуществляется директором учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений.

Внутренний контроль:

- оперативный (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- плановый контроль (ежемесячный, ежеквартальный, ежегодный);
- тематический (контроль по направлениям деятельности учреждения, включая контроль культурно-просветительских мероприятий, проводимых на базе библиотеки;
- комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, подразделений).

8.3. Жалобы на нарушение настоящего Порядка направляются пользователями услуги непосредственно в учреждение на имя директора. Жалобы и заявления на предоставление услуги с нарушением настоящего Порядка подлежат обязательной регистрации и рассматриваются директором учреждения в 30-дневный срок, а их заявителю дается письменный ответ о принятых мерах.

9. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию населения

9.1. Деятельность учреждения должна быть направлена на непрерывное повышение качества предоставляемых услуг.

9.2. Директор учреждения, руководители структурных подразделений несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Порядка и определяют основные цели, задачи и направления деятельности в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

9.3. Директор учреждения, руководители структурных подразделений обязаны:

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