

Российская Федерация
Иркутская область
АДМИНИСТРАЦИЯ
Ангарского городского округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.01.2019

№ 59-па

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальных услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры Ангарского городского округа «Централизованная библиотечная система»

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, в соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», постановлением администрации Ангарского городского округа от 25.01.2016 № 89-па «Об утверждении положения о порядке формирования, финансового обеспечения и организации контроля выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями Ангарского городского округа» администрация Ангарского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления Муниципальным бюджетным учреждением культуры Ангарского городского округа «Централизованная библиотечная система» муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (Приложение № 1 к настоящему постановлению).

2. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

3. Настоящее постановление опубликовать в газете «Ангарские ведомости» и разместить на официальном сайте Ангарского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя мэра Ангарского городского округа Сасину М.С.

Мэр Ангарского городского округа

С.А. Петров

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Ангарского городского округа
от 25.01.2019 № 59-па

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящим стандартом качества предоставления муниципальной услуги (далее – Стандарт) устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Муниципальную услугу предоставляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры Ангарского городского округа «Централизованная библиотечная система» (далее – Учреждение). Учреждение расположено по адресу: 665841, Российская Федерация, Иркутская область, г. Ангарск, микрорайон 17, дом 4; контактный телефон: 8 (3955) 55-10-22, адрес электронной почты: cbs-angarsk@yandex.ru, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – <https://cbs-angarsk.ru>.

1.3. Перечень библиотек (далее – Библиотеки), входящих в состав Муниципального бюджетного учреждения культуры Ангарского городского округа «Централизованная библиотечная система, в отношении которых применяется настоящий Стандарт.

№	Наименование структурного подразделения	Адрес
1.	Библиотечно-информационный центр Центральной городской библиотеки	Иркутская обл., г. Ангарск, 17 мкр, дом 4, телефон 8 (3955) 55-09-69
2.	Отдел «Абонемент» Центральной городской библиотеки	Иркутская обл., г. Ангарск, 18 мкр, дом 1, телефон 8 (3955) 55-04-41
3.	Отдел краеведения Центральной городской библиотеки	Иркутская обл., г. Ангарск, 18 мкр, дом 1, телефон 8 (3955) 65-25-42
4.	Центральная детская библиотека им. А. Гайдара	Иркутская обл., г. Ангарск, 106 квл, дом 8 телефон 8 (3955) 52-30-58
5.	Библиотека № 1 им. В. Алексеева	Иркутская обл., г. Ангарск, 206 квл, дом 3 телефон 8 (3955) 54-94-29
6.	Библиотека № 2	Иркутская обл., г. Ангарск, мкр Цементный, ул.

№	Наименование структурного подразделения	Адрес
		Лесная, дом 7, телефон 8 (3955) 95-77-17
7.	Библиотека № 3	Иркутская обл., г. Ангарск, 63 квл, дом 3 телефон 8 (3955) 52-27-14
8.	Библиотека № 4	Иркутская обл., г. Ангарск, 94 квл, дом 8 телефон 8 (3955) 53-29-07
9.	Библиотека № 5	Иркутская обл., г. Ангарск, 95 квл, дом 12 телефон 8 (3955) 67-33-70
10.	Библиотека № 6	Иркутская обл., г. Ангарск, 8 мкр, дом 8 телефон 8 (3955) 51-61-08
11.	Детская библиотека № 7	Иркутская обл., г. Ангарск, 15 мкр, дом 27 телефон 8 (3955) 55-57-14
12.	Детская библиотека № 8	Иркутская обл., г. Ангарск, 10 мкр, дом 45 телефон 8 (3955) 55-81-87
13.	Детская библиотека № 9 «Родничок»	Иркутская обл., г. Ангарск, 178 квл, дом 2 телефон 8 (3955) 54-11-52
14.	Детская библиотека № 10	Иркутская обл., г. Ангарск, 95 квл, дом 12 телефон 8 (3955) 67-83-31
15.	Библиотека № 13	Иркутская обл., г. Ангарск, 40 квл, дом 1, Дворец культуры «Энергетик», телефон 8 (3955) 52-52-93
16.	Библиотека № 14	Иркутская обл., г. Ангарск, мкр Китой, ул. Тракторная, дом 34а, телефон 8 (3955) 65-60-01
17.	Детская библиотека № 15 «Сибирячок»	Иркутская обл., г. Ангарск, 6а мкр, дом 27 телефон 8 (3955) 95-21-21
18.	Детская библиотека № 16 им. А. Стародубовой	Иркутская обл., г. Ангарск, 19 мкр, дом 11 телефон 8 (3955) 55-03-37
19.	Библиотека № 19	Иркутская обл., поселок Мегет, 1 квл, дом 36 телефон 8 (3952) 49-23-23
20.	Семейная библиотека № 20 «Гнездышко»	Иркутская обл., г. Ангарск, 7 мкр, дом 17 телефон 8 (3955) 67-18-39

1.4. Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги осуществляет Управление по культуре и молодежной политике администрации Ангарского городского округа (Шкабарня М.А.) (далее – Управление), расположенное по адресу: 665830, Российская Федерация, Иркутская область, город Ангарск, 59 квартал, дом 4, справочные телефоны: 8 (3955) 53-57-69, адрес электронной почты: kultura@mail.angarsk-adm.ru.

2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ОКАЗАНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Правовыми основаниями оказания муниципальной услуги являются:

2.1.1. Конституция Российской Федерации.

2.1.2. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1).

2.1.3. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

2.1.4. Федеральный закон от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов».

2.1.5. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

2.1.6. Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

2.1.7. Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти от 31.10.2014.

2.1.8. Закон Иркутской области от 18.07.2008 № 46-ОЗ «О библиотечном деле в Иркутской области».

2.1.9. Закон Иркутской области от 04.07.2008 № 98-оз «Об обязательном экземпляре документов Иркутской области».

2.1.10. Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

2.1.11. Устав Ангарского городского округа.

2.1.12. Устав Учреждения.

3. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ДОСТУПА К МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГЕ

3.1. Муниципальная услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- 1) в стационарных условиях (все виды услуг Библиотеки, оказываемых в зданиях и помещениях Библиотеки);
- 2) удаленно через сеть Интернет.

3.2. Содержание муниципальной услуги:

- 1) библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотек стационарно и удаленно через сеть Интернет;
- 2) предоставление библиографической информации из библиотечных фондов и информации из библиотечных фондов в части, не касающихся авторских прав
- 3) 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. Предоставление каналов связи для получения сведений из информационных сетей через специально оборудованные места публичного доступа;
- 4) организация книжных выставок, проведение культурно-просветительских мероприятий, читательских акций, конкурсов, конференций и других мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знаний.

3.3. Муниципальная услуга оказывается физическим лицам. Муниципальная услуга может быть оказана гражданам Российской Федерации и иностранным гражданам, имеющим намерение воспользоваться муниципальной услугой, вне зависимости от пола, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, образования, социального положения, политических убеждений (далее – Потребители).

3.4. Муниципальная услуга оказывается бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотекой».

3.5. Для получения муниципальной услуги Потребитель или родитель (законный представитель) Потребителя должен непосредственно обратиться в Библиотеку, по выбранному Потребителем адресу, указанному в пункте 1.3 настоящего Стандарта.

3.6. Для получения доступа к муниципальной услуге Потребителю или родителю (законному представителю) Потребителя необходимо предоставить документы:

- 1) документ, удостоверяющий личность Потребителя или родителя (законного представителя) Потребителя;
- 2) согласие на обработку персональных данных.

3.7. Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги.

- 1) обращение Потребителя в нерабочее время Библиотеки;
- 2) нахождение Потребителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- 3) нарушение Потребителем правил пользования Библиотекой;
- 4) наличие резкого неприятного запаха и выраженных следов грязи на одежде Потребителя, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и одежды других Потребителей.

3.8. Отказ в оказании муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

3.9. Результатом оказания муниципальной услуги является создание комфортных и благоприятных условий для осуществления библиотечного, библиографического и информационного обслуживания Потребителей, содействие в получении полного объема необходимой информации об имеющихся ресурсах библиотеки, доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базе данных, оказания справочной и консультативной помощи в поиске информации.

3.10. Права и обязанности Потребителя и специалистов Учреждения определяются Уставом Учреждения и настоящим Стандартом.

4. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Режим работы Библиотек определяется распорядительными документами Учреждения. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

4.2. Один раз в месяц в Библиотеках проводится санитарный день, в течение которого муниципальная услуга не оказывается. О проведении санитарного дня Библиотека размещает объявление на входной группе Библиотек.

4.3. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга.

4.3.1. Библиотека оказывает муниципальную услугу в специально предназначенных для этого помещениях, которые должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, противопожарным нормам. Помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

4.3.2. На входе в помещения устанавливается вывеска с наименованием и графиком работы Библиотеки.

4.3.3. Вход в помещения должен обеспечивать свободный доступ для экстренных служб.

4.3.4. В зимнее время вход в помещения должен быть очищен от снега, наледи. В темное время суток вход должен быть освещен.

4.3.5. В помещениях Библиотеки по утвержденному графику должна осуществляться влажная уборка.

4.3.6. В помещениях Библиотеки на видном месте должны располагаться схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации. Вход и выход должны быть оборудованы соответствующими указателями и аварийным освещением.

4.3.7. Помещения Библиотеки должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового хозяйства:

- а) источниками естественного и искусственного освещения;
- б) системами отопления и вентиляции;
- в) противопожарными системами;
- г) оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказания муниципальной услуги.

4.3.8. В Библиотеке должны быть созданы условия лицам с ограниченными возможностями здоровья для беспрепятственного доступа к месту оказания муниципальной услуги.

4.3.9. Сотрудники, предоставляющие муниципальную услугу, оказывают необходимую помощь лицам с ограниченными возможностями здоровья в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги.

4.3.10. Сотрудники, оказывающие муниципальную услугу, сопровождают лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

4.3.11. Обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифло-сурдопереводчика в помещения Библиотеки.

4.4. Для получения информации о процедуре оказания муниципальной услуге заинтересованные лица вправе обращаться:

- 1) в устной форме лично или по телефону к специалистам Библиотеки;
- 2) в письменной или в электронной форме направить обращение в адрес Библиотеки указанный в пункте 1.2 настоящего Стандарта.

4.5. При ответах на телефонные звонки и обращения Потребителей лично специалисты Библиотеки подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Библиотеки и (или) Учреждения.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

4.6. Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 20 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

4.7. Письменное информирование по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется при получении обращения от заинтересованного лица о

предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги. Ответ на обращение предоставляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Библиотеке и/или Учреждении. Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Учреждения, либо уполномоченным лицом и направляется по почтовому адресу либо на адрес электронной почты, указанный в обращении. В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия лица направившего обращение, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.8. Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения заинтересованного лица, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

4.9. Порядок информирования Потребителей.

4.9.1. В Библиотеке в доступном для Потребителей месте, размещаются:

- а) тексты информационных документов;
- б) текст настоящего Стандарта;
- в) контактная информация (наименование Библиотеки, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», полный список телефонных номеров, адрес электронной почты).

4.9.2. Библиотека обеспечивает свободный доступ в помещения для ознакомления Потребителей с порядком оказания муниципальной услуги.

4.10. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

4.10.1. Каждый специалист Учреждения имеет соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции.

4.10.2. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальной услуги сотрудники Учреждения должны проявлять к Потребителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

4.10.3. Квалификация специалистов, оказывающих муниципальную услугу, поддерживается на высоком уровне периодической учебной программой повышения квалификации (при наличии денежных средств в бюджете Учреждения).

5. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

№ п/п	Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Нормативное значение
1.	Показатели, характеризующие стандарт доступности муниципальной услуги		
1.1.	Наличие полной, достоверной и доступной для потребителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, размещение информации о порядке оказания муниципальной услуги на официальном сайте	да/нет	да

№ п/п	Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Нормативное значение
	МБУК «ЦБС» – https://cbs-angarsk.ru		
1.2.	Своевременное размещение информации о деятельности Учреждения (доклады о деятельности, отчеты о выполнении муниципального задания и т.д.) на официальном сайте МБУК «ЦБС» – https://cbs-angarsk.ru	да/нет	да
2.	Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность		
2.1.	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего стандарта качества (места ожидания, места для заполнения Потребителями документов и оказания муниципальной услуги, места общего пользования)	да/нет	да
2.2.	Транспортная доступность к местам оказания муниципальной услуги	да/нет	да
2.3.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга	да/нет	да
3.	Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов исполнителя муниципальных услуг		
3.1.	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 95
4.	Показатели взаимодействий Потребителя с должностными лицами при оказании муниципальной услуги		
4.1.	Обеспечение обратной связи Потребителя с исполнителем муниципальной услуги	да/нет	да
5.	Иные показатели		
5.1.	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом	%	0,1
5.2.	Удовлетворенность посетителей качеством оказываемых услуг	%	не менее 85
5.3.	Количество обоснованных жалоб	ед.	0

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О КАЧЕСТВЕ И ДОСТУПНОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обращения граждан в	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственных	В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Опросы и письменные обращения потребителей государственной услуги, размещаемые на интернет-сайте	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на интернет-сайт. На интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями

7. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

7.1. Контроль соблюдения требований к муниципальной услуге должен быть внутренним и внешним.

7.1.1. Внутренний контроль качества муниципальной услуги проводит руководство Учреждения или по его инициативе специально уполномоченная Библиотека, штатная единица, либо Потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются условия, процесс предоставления и результат оказания муниципальной услуги.

7.1.2. Внешний контроль качества предоставления муниципальной услуги проводят:

- а) Управление в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением муниципальной услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством муниципальной услуги;
- б) общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;
- в) иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

7.2. Основой оценки качества оказания муниципальной услуги является уровень удовлетворенности потребителей оказанной муниципальной услугой.

7.3. Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп Потребителей о качестве и доступности предоставленной муниципальной услуги.

7.4. Учреждение проводит изучение мнений Потребителей самостоятельно (в форме опроса, анкетирования Потребителей, мониторинга отзывов Потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

8.1. Руководитель Учреждения несет ответственность за качественное оказание муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

8.2. При подтверждении факта нарушения требований Стандарта, установленного в результате проверочных действий Управления, к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством.

Мэр Ангарского городского округа

С.А. Петров