

**Стандарт качества муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей»**

№	Раздел	Содержание
1.	Наименование услуги	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей
2.	Наименование организаций, оказывающих муниципальную услугу	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс», - 636780, Томская область, г.Стрежевой, пл. Нефтяников, 2, тел. (38259) 5-04-68, Библиотечная информационная система, Томская область, г. Стрежевой, ул.Мира, 9, тел. (38259) 5-19-50 (далее – БИС)
3.	Описание потребителей услуги	Население городского округа Стрежевой вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации, образования, социального положения, политических убеждений.
4.	Сфера применения стандарта качества услуги	Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей действует в области библиотечного обслуживания и распространяет свое действие на муниципальные услуги, оказываемые на основе муниципального задания Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс» и финансируемые из средств бюджета городского округа Стрежевой.
5.	Основные понятия, используемые в стандарте качества услуги	<p><b>муниципальные услуги</b> – услуги, оказываемые в соответствии с муниципальным заданием муниципальными бюджетными учреждениями (далее – исполнителями);</p> <p><b>библиотека</b> - информационное, культурное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;</p> <p><b>библиотечная система</b> - объединение библиотек в структурно-целостное образование;</p> <p><b>библиотечный каталог</b> - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);</p> <p><b>документ</b> - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;</p> <p><b>межбиблиотечный абонемент</b> - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;</p> <p><b>получатель услуги</b> - пользователь библиотеки, физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;</p> <p><b>читательский формуляр</b> - документ, предназначенный для учета</p>

		<p>пользователей, содержащий информацию о пользователе, выданных пользователю и возвращенных им документов;</p> <p><b>муниципальная услуга</b> по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей – услуга, оказываемая населению городского округа Стрежевой в соответствии с муниципальным заданием Муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс»;</p> <p><b>стандарт качества предоставления муниципальных услуг (далее – стандарт)</b> – обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах потребителей муниципальных услуг, минимальные требования к оказанию услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата предоставления муниципальной услуги;</p> <p><b>исполнитель муниципальной услуги</b> (далее - исполнитель услуги) - муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу;</p> <p><b>муниципальное задание</b> - документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам предоставления муниципальной услуги;</p> <p><b>качество услуги</b> – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя услуги.</p>
6.	Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Конституция Российской Федерации;</li> <li>– Трудовой кодекс Российской Федерации;</li> <li>– Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;</li> <li>– Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;</li> <li>– Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;</li> <li>– Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;</li> <li>– Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;</li> <li>– Федеральный закон от 21 декабря 1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;</li> <li>– Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;</li> <li>– Федеральный закон от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;</li> <li>– Постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Закон Томской области от 9 октября 1997 года «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Томской области»;</li> <li>– Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20–2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 19 апреля 2001 года № 182-ст);</li> <li>– Постановление Администрации городского округа Стрежевой от 12 мая 2016 №365 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»;</li> <li>– Постановление Администрации городского округа Стрежевой от 21.10.2014 №787 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;</li> <li>– Постановление Администрации городского округа Стрежевой от 23 декабря 2015 № 949 «Об утверждении муниципальной программы «Развитие культуры на территории городского округа Стрежевой на 2016 – 2020 годы».</li> </ul>
7.	Перечень основных требований к исполнителям услуги, к персоналу, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, к порядку (процедуре) оказания услуги	
7.1.	Основные требования к исполнителям услуги	
7.1.1.	Требования к наличию лицензий, сертификатов (при наличии специальных требований)	В соответствии с действующим законодательством при оказании муниципальных услуг, регулируемых настоящим стандартом, наличие лицензий не требуется.
7.1.2.	Требования к месту расположения исполнителя услуги с учетом ее транспортной и пешеходной доступности	Исполнитель оказывает муниципальную услугу в специально приспособленных для этого сооружениях, зданиях и помещениях, находящихся в пешеходной и транспортной доступности для получателей.
7.1.3.	Требования к режиму работы исполнителя услуги	<p>Режим работы определяется локальными актами (правила внутреннего распорядка) и утверждается руководителем МБУК «МСК».</p> <p>Исполнитель услуги не работает в дни государственных праздников и дни санитарного обслуживания помещений библиотеки (1 день в месяц). В летние месяцы по согласованию с учредителем работает по летнему расписанию с выходными днями в воскресенье, понедельник.</p> <p>Время обслуживания Получателя услуги при личном обращении осуществляется по режиму работы библиотек:</p> <p>Центральная библиотека (адрес: 636780, Томская обл.,</p>

		<p>г. Стрежевой, ул. Мира, 9, телефоны (38259) 5-19-50, 3-51-53):  понедельник – пятница: 12.00 – 19.00, без перерыва  суббота, воскресенье: 10.00 – 17.00, без перерыва  последний четверг месяца - санитарный день  Детская библиотека (адрес: 636780, Томская обл.,  г. Стрежевой, ул.Мира, 9, телефоны (38259) 5-01-61, 3-25-23):  понедельник – пятница: 11.00 – 18.00, без перерыва  суббота, воскресенье: 10.00 – 17.00, без перерыва  последний четверг месяца - санитарный день  Библиотека-клуб (адрес: 636780, Томская обл.,  г. Стрежевой, ул.Новая, 22/1, телефон (38259) 5-71-95):  понедельник – суббота: 11.00 – 18.00, перерыв: 15.00 – 16.00  выходной – воскресенье  Последняя пятница месяца – санитарный день.  Режим работы библиотек устанавливается в зависимости от их функционального назначения и закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка. В случае изменения расписания работы библиотека не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений должна публично известить своих пользователей об изменении расписания работы (дней и часов работы).</p>
7.1.4.	<p>Требование к помещению (площадь, изолированность, наличие сопутствующих помещений (медицинские, пищеблок и т.д.)), удовлетворение требованиям строительных и санитарно – гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, требования к материально – техническому обеспечению предоставления услуги (к техническому оснащению помещения, к оборудованию и инвентарю, необходимому для предоставления</p>	<p>По размерам и состоянию помещения исполнителя должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной и пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее). Помещения, здания, должны быть обеспечены коммунальными и эксплуатационными услугами (водоснабжение, отопление, канализация, электричество, вывоз твердых бытовых отходов), телефонной связью, поддерживаться в исправном состоянии. Помещения должны быть снабжены библиотечным оборудованием, компьютерной и множительной техникой, проекционным оборудованием, техникой и оборудованием для социокультурной деятельности. Здания должны быть расположены с учётом доступности на общественном транспорте, снабжены системой простых и понятных указателей, оборудованы отдельным входом для свободного доступа получателя в помещение. Вход должен быть оснащён информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы библиотеки. Расположение всех помещений должно быть понятным для получателя муниципальной услуги. Все помещения должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации. Обязательно должны быть указатели "Пожарный выход", "Туалеты". Для размещения ресурсов и организации процессов библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья) и средствами технического оснащения, обеспечивающими качество</p>

	услуги)	<p>муниципальной услуги.</p> <p>В библиотеке должны быть следующие помещения/функциональные зоны, предназначенные для пользователей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– зона регистрации;</li> <li>– зона каталогов;</li> <li>– универсальная читальная зона или универсальный читальный зал;</li> <li>– зона копирования документов;</li> <li>– зона абонементов;</li> <li>– рекреационная зона;</li> <li>– общедоступные туалеты, в т.ч. для инвалидов;</li> <li>– гардероб, достаточный для обслуживания всех читателей библиотеки.</li> </ul> <p>Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны соответствовать утверждённым нормативам.</p> <p>В помещении библиотеки должна находиться медицинская аптечка.</p> <p>На территории, прилегающей к месторасположению библиотеки, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе для парковки специальных транспортных средств инвалидов. Доступ к парковочным местам является бесплатным.</p>
7.2.	Основные требования к персоналу	
7.2.1.	Требования к количеству специалистов, необходимому для качественного предоставления услуги	<p>Исполнитель должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.</p>
7.2.2.	Требования к образованию, квалификации, опыту персонала, наличию лицензий на осуществление деятельности	<p>Каждый специалист, оказывающий муниципальную услугу, должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию муниципальных услуг.</p> <p>Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации.</p> <p>У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.</p> <p>Персонал, оказывающий услуги, должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечивать квалифицированное выполнение библиотечных запросов и справок, проведение просветительских мероприятий;</li> <li>– давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки;</li> <li>– в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателя услуги;</li> <li>– соблюдать правила эксплуатации технических средств, охраны труда и техники безопасности, своевременно проходить соответствующие инструктажи;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по оказанию услуг;</li> <li>– иметь навыки организационной деятельности;</li> <li>– изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные различия получателей услуг;</li> <li>– уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия получателя услуги, резкое изменение погодных условий и так далее).</li> </ul>
7.2.3.	Требования к служебному поведению персонала, внешнему виду, форме одежды, состоянию здоровья, отсутствию судимости.	Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом персонал должен обладать высокими нравственными и морально-эстетическими качествами, чувством ответственности, проявляющимися в служебном поведении. Внешний вид персонала должен соответствовать статусу библиотеки, одежда должна быть чистой и аккуратной. К работе в библиотеке не допускаются лица, которым она запрещена по медицинским показаниям, к работе с детьми не допускаются лица, лишенные права заниматься с детьми.
7.3.	Основные требования к порядку (процедуре) предоставления услуги.	
7.3.1.	Порядок предоставления информации об услуге исполнителем услуги	<p>Информирование об оказании муниципальной услуги и отдельных административных процедур проводится на русском языке в устной и письменной форме.</p> <p>При личном обращении Получателя услуги за информацией об оказании муниципальной услуги и отдельных административных процедур, индивидуальное устное информирование осуществляется в момент обращения. Публичное письменное информирование об оказании муниципальной услуги и отдельных административных процедур осуществляется путём подготовки и рассылки информационных писем. Срок подготовки информационных писем: 3 рабочих дня после утверждения документов, регламентирующих порядок проведения конкретных мероприятий в рамках административных процедур.</p> <p>В состав информации о предоставляемых учреждением муниципальных услугах в обязательном порядке включаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;</li> <li>– возможность влияния потребителей на качество услуги;</li> <li>– правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;</li> <li>– гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуги.</li> </ul> <p>Информирование граждан осуществляется посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– публикации настоящего стандарта в средствах массовой информации;</li> <li>– создания информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях;</li> <li>– размещения на сайте администрации городского округа Стрежевой, на сайте Исполнителя.</li> </ul> <p>В библиотеке должны быть созданы информационные уголки, содержащие сведения о режиме работы, бесплатных и платных услугах, требования к посетителям, соблюдение которых</p>

		<p>обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий стандарт.</p> <p>Информация о деятельности библиотеки, о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.</p> <p>Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет размещения рекламы мероприятий на информационных стендах в общедоступных местах, тематических публикаций и телепередач, в том числе социальной рекламы, пропагандирующей продвижение чтения.</p>
7.3.2.	<p>Очередность предоставления услуги (совершения действий и принятия решений), в том числе сроки и условия ожидания предоставления услуги (применяется при возникновении очередности предоставления услуги)</p>	<p>При возникновении очередности услуга предоставляется в порядке живой очереди.</p>
7.3.3	<p>Требования к местам ожидания, местам получения информации и местам заполнения необходимых документов</p>	<p>Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.</p> <p>Места ожидания должны быть оборудованы местами для сидения.</p> <p>Места для подписания читательского формуляра и заполнения письменного (по желанию потребителя услуг) запроса на предоставление услуги обеспечиваются канцелярскими принадлежностями и бланками запроса.</p>
7.3.4.	<p>Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по</p>	<p>Для получения муниципальной услуги при личном обращении в библиотеку требуется прохождение процедуры регистрации с предоставлением персональных данных и оформления читательского формуляра.</p> <p>При отсутствии читательского формуляра Получателю услуги необходимо предъявить следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– для физических лиц - паспорт, либо иной документ, удостоверяющий личность;</li> <li>– для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - документы, удостоверяющие личность их законных представителей и поручительство.</li> </ul> <p>Без предъявления документов, удостоверяющих личность, может быть предоставлено только пользование услугами читального зала библиотеки, а также посещение культурно-просветительских мероприятий.</p>

	<p>собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия</p>	
<p>7.3.5.</p>	<p>Состав и последовательность действий потребителя услуги и исполнителя услуги</p>	<p>Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:</p> <p>обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам:</p> <p>предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретных документов;</p> <p>предоставление информации о составе фондов через систему каталогов и другие формы библиотечной информации;</p> <p>предоставление справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;</p> <p>предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда;</p> <p>предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек;</p> <p>2) комплектование и сохранение библиотечных фондов;</p> <p>3) оказание услуги по организации досуга, просветительская и образовательная деятельность.</p> <p><b>Обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам.</b></p> <p>Предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретных документов, о составе фондов через систему каталогов и другие формы библиотечной информации осуществляется постоянно в течение года библиотекарями отделов обслуживания через систему карточных каталогов и картотек и электронных баз данных, рекомендательной библиографии.</p> <p>Процедура включает в себя: формирование библиографической записи, редактирование библиографической записи, систематизация документов; организация каталогов и баз данных; составление рекомендательной библиографии малых форм (рекомендательных списков, указателей литературы, буклетов, проспектов и т.д.).</p> <p>Информацию о наличии документов в библиотеке можно получить при личном обращении в библиотеку, по телефону, электронной почте, по электронному каталогу. Информация о наличии документов в фондах библиотеки может быть выдана в устной или письменной форме по требованию получателя услуги.</p> <p>Предоставление справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации осуществляется постоянно в течение года библиотекарями отделов обслуживания при личном обращении в библиотеку, по телефону, электронной почте, по электронному каталогу.</p> <p>Предоставление во временное пользование документов из</p>



библиотечного фонда осуществляется постоянно в течение года библиотекарями абонементов и читальных залов в часы работы библиотеки с читателями.

Прием и регистрация Получателей услуги:

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение Получателя услуги в библиотеку.

Регистрация Получателей включает в себя:

просмотр документов Получателя муниципальной услуги,

оформление читательского формуляра,

ознакомление с Правилами пользования библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом, услугами библиотеки.

Читательский формуляр заполняется должностным лицом, ответственным за данные действия. Срок регистрации одного Получателя не должен превышать 15 минут.

Без предъявления документов, удостоверяющих личность, может быть предоставлено только пользование услугами читального зала библиотеки.

Процедура выдачи документов в пользование по требованию включает в себя:

подбор документов и проверку их целостности;

запись в формуляре читателя;

передача документов Получателю муниципальной услуги;

продление срока пользования документами;

контроль за сроками возврата документов;

прием документов, проверку их сохранности;

отметку о сдаче документов в формуляре Получателя муниципальной услуги.

Срок выдачи Получателю документа в пользование по требованию не должен превышать 60 минут.

Запрос Получателя на получение документов может быть сформирован на основе информации, указанной в справочно-поисковом аппарате, посредством личного устного обращения к должностному лицу библиотеки, в обязанности которого входит исполнение запросов Получателя муниципальной услуги на получение документов из фонда библиотеки. Получатели муниципальной услуги имеют возможность самостоятельного поиска необходимого документа.

Организация доступа к библиотечному фонду осуществляется путем расстановки библиотечного фонда в соответствии с Библиотечно-библиографической классификацией.

Доступ ко всем носителям информации должен быть организован на принципах рациональности, эргономичности, понятности для пользователя. На абонементных библиотечный фонд расставлен по принципу свободного доступа. Получатель услуги имеет право осуществлять поиск документов на библиотечных стеллажах самостоятельно и с помощью библиотекаря. В читальном зале основной фонд расположен в книгохранилище и выдается по требованию. В открытом доступе располагается справочный фонд и фонд периодических изданий за текущий год.

Предоставление информации о возможностях удовлетворения

запроса с помощью других библиотек осуществляется при записи пользователя в библиотеку, при знакомстве с Правилами пользования библиотекой, через сайт библиотеки, информационный стенд. При отсутствии запрашиваемого документа в фонде библиотеки, Получателю по требованию предоставляется документ или копия по межбиблиотечному абонементу из других библиотек, с соблюдением законодательства по авторскому праву.

#### **Комплектование и сохранение библиотечных фондов**

Срок исполнения процедуры: процедура комплектования осуществляется в течение года в соответствии с бюджетным финансированием.

Процедура включает в себя: текущее комплектование библиотечного фонда (подготовка заказа на издания, проведение закупки документов путем проведения торгов, постановка документов на учет библиотечного фонда, оформление подписки на периодические издания), доукомплектование фонда; изучение и управление документным фондом); редакция расстановки библиотечного фонда, отбор устаревшего и изношенного фонда для списания, составление актов на списание, проверка библиотечного фонда

Комплектование фондов осуществляется с учетом спроса получателей услуги. Для этого изучаются потребности получателей услуг, образовательные программы и учебные планы образовательных учреждений, ведется картотека отказов, изучается рейтинг литературных произведений, планы издательств.

Библиотечные фонды являются муниципальной собственностью, закрепляются на праве оперативного управления, отражаются на балансе учреждения в стоимостном и количественном выражении и учитываются в специальной документации. Библиотечные фонды организуются каталогизацией фондов, комплектованием новыми книгами, сохранением и пополнением фонда периодических изданий, учетом и сверкой с каталогами, очищением фондов от устаревших по содержанию и ветхих изданий. Исполнитель услуги в лице Отдела комплектования и обработки литературы осуществляет учет и хранение документов фондов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Томской области. Изъятие и (или) иное отчуждение библиотечных фондов производится по решению собственника по согласованию с Управлением в случаях и порядке, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации и Томской области. После проведения процедур технической обработки литературы, книги передаются на абонементы и читальные залы библиотек для выдачи получателям услуги.

Процедура по сохранности фонда включает в себя: восстановление документов (переплет, мелкий ремонт), доукомплектование фонда, ведение листов возврата документа, работа с читательской задолженностью.

**Оказание услуги по организации досуга, просветительская и образовательная деятельность** осуществляется постоянно в

		<p>течение года в соответствии с Годовым планом Библиотечной информационной системы путём проведения культурно – просветительских мероприятий, реализации библиотечных проектов и программ, создания условий для деятельности клубов по интересам для разных возрастных категорий.</p> <p>Процедура включает в себя: разработку годового плана библиотеки, включающего перечень культурно-просветительских мероприятий по разным направлениям деятельности библиотеки с указанием срока проведения мероприятия, формы проведения мероприятия, места проведения. Проект Годового плана на следующий год разрабатывается Исполнителем с учётом спроса и предложений получателей услуг в срок до 1 декабря текущего года и передаётся на утверждение в МКУ «УКС и МП».</p> <p>На основании годового плана к 20 числу каждого месяца формируется месячный план работы по проведению мероприятия с указанием ответственного за проведение мероприятия. Ответственный за организацию мероприятия составляет сценарий проведения мероприятия с учетом возрастных категорий, разрабатывает текст мероприятия, организует аудиторию в соответствии с тематикой и формой проведения мероприятия. В проведении мероприятия исполнитель использует все доступные технические средства, обеспечивающие качество муниципальной услуги. Продолжительность мероприятия – не менее 45 минут.</p> <p>Библиотека с учетом спроса получателей услуги создает условия для творческих объединений по интересам, предоставляет помещение для встреч.</p> <p>По заявкам библиотека может проводить дополнительные мероприятия.</p> <p>Исполнитель информирует население о времени и месте проводимых городских мероприятий через средства массовой информации. Посещение культурно-просветительских мероприятий для Получателя услуг возможно без предъявления документов, удостоверяющих личность.</p>
7.3.6.	Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	Отсутствуют
7.3.7.	Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в	<p>Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за плату в соответствии с Прейскурантом тарифов на платные услуги, оказываемые МБУК «МСК».</p> <p><i>Бесплатные услуги:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставление информации о наличии в библиотеке конкретного документа;</li> <li>– предоставление информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечной информации;</li> <li>– предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;</li> </ul>

	соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами	<ul style="list-style-type: none"> <li>– организация открытых просмотров литературы, тематических выставок в помещении библиотеки;</li> <li>– предоставление во временное пользование любого документа в соответствии с правилами библиотеки.</li> <li>– организация и проведение мероприятий, финансируемых в рамках проектов и городских целевых программ, фестивалей.</li> <li>– клубные мероприятия, мероприятия в рамках библиотечных программ «Библиотечно-социальная служба», «Люблю и знаю свою Родину», «Библиотека и образование» (по плану учреждения).</li> </ul> <p><i>Платные услуги:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оказание услуг с применением компьютерной и оргтехники;</li> <li>– составление и редактирование библиографических списков и справок, деловых документов;</li> <li>– аналитическая обработка информации;</li> <li>– доставка литературы физическим и юридическим лицам.</li> <li>– продажа разработок библиотеки;</li> <li>– проведение мероприятий по заявкам организаций и учреждений.</li> </ul> <p>Прием наличных денежных средств осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Получателю услуги выдается бланк строгой отчетности.</p>
7.3.8.	Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги	Максимальный срок ожидания Получателя услуги в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет в среднем 30 минут.
7.3.9.	Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги	Отсутствует.
7.3.10.	Требования к объему, содержанию, продолжительности, периодичности предоставления услуги	Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» предоставляется Получателю услуги круглогодично, в соответствии с режимом работы библиотеки. В день обращения в библиотеку получателя услуги муниципальная услуга предоставляется без предварительной записи. Получатель услуги при необходимости может пользоваться муниципальной услугой как постоянно, так и разово. Предоставление информации Получателю услуги при публичном информировании путем размещения в средствах массовой информации, официальном сайте, изданиях информационных материалов осуществляется круглосуточно.

		<p>Содержание муниципальной услуги должно обеспечить получателю услуги:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) оперативный доступ получателя к информационным ресурсам: <ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретных документов;</li> <li>– предоставление информации о составе фондов через систему каталогов и другие формы библиотечной информации;</li> <li>– предоставление справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;</li> <li>– предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда;</li> <li>– предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек;</li> </ul> </li> <li>2) комплектование и сохранение библиотечных фондов;</li> <li>3) оказание услуги по организации досуга, просветительская и образовательная деятельность.</li> </ol> <p>Содержание муниципальной услуги должно быть направлено на улучшение качества жизни стржевчан через предоставление жителям доступных, разнообразных, социально-значимых досуговых услуг, библиотечное обслуживание населения, обеспечение оптимальных условий для сохранения, изучения и публичного представления культурных ценностей.</p> <p>Объем (состав) оказываемой муниципальной услуги (в натуральных показателях) определяется количеством пользователей библиотек, составом библиотечного фонда, количеством книговыдачи в соответствии с муниципальным заданием и на основании проведения оценки (мониторинга) потребности в предоставлении муниципальных услуг.</p> <p>Объём муниципальной услуги на текущий год не должен быть ниже объема прошлого года. Объем поступления библиотечного фонда должен формироваться в соответствии с утверждёнными социальными нормативами и нормами.</p>
7.3.11.	Требования к сроку предоставления услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе предоставления услуги	<p>Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от Получателя.</p>
7.3.12.	Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>– завершение процедуры ликвидации библиотеки по решению учредителя библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу;</li> <li>– отсутствие запрашиваемых документов, базы данных в библиотеке, предоставляющей муниципальную услугу;</li> <li>– технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет, отсутствие электроэнергии;</li> <li>– несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– текст электронного обращения не поддается прочтению;</li> <li>– наступление чрезвычайного положения, стихийного бедствия, массовых беспорядков, обстоятельств, угрожающих жизни и здоровью граждан;</li> <li>– наличие у потенциального потребителя явных признаков состояния опьянения, отражающихся на его внешнем виде, поведении и негативно влияющих на иных получателей услуг.</li> </ul>
7.3.13.	Исчерпывающее описание результата, который должен получить потребитель услуги	<p>Выполнение библиотечных и информационных запросов Получателя муниципальной услуги путём предоставления информации о наличии документов в фондах Исполнителя муниципальной услуги и выдачи во временное пользование документов из указанных фондов через систему абонементов и читальных залов на сроки, определённые в правилах пользования библиотекой, предоставлении документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек, а также просветительная работа с пользователями библиотек.</p>
7.3.14	Показатели доступности и качества муниципальной услуги	<p><u>Показатели доступности муниципальной услуги:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– равные права и возможности при получении муниципальной услуги;</li> <li>– общая информированность о порядке и способах получения муниципальной услуги для Получателей (на официальном сайте, в СМИ, на информационном стенде, по телефону, по электронной почте, по факсимильной связи);</li> <li>– размещение библиотек с учетом максимальной пространственной доступности (по времени не более 10 минут, за которое Получатель услуг может добраться до библиотек от ближайшего остановочного пункта);</li> <li>– режим работы библиотек обеспечивает возможность подачи Получателем услуги запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение всего рабочего дня;</li> <li>– возможность выбора способа обращения и получения муниципальной услуги (по почте, при личном обращении, по электронной почте);</li> <li>– выдача Получателю информации в установленный срок (своевременность оказания услуги).</li> </ul> <p><u>Показатели качества оказания муниципальной услуги:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– количество пользователей - не менее 18 500;</li> <li>– количество посещений – не менее 157 400;</li> <li>– читаемость – от 24,6 (не ниже среднего показателя по Томской области);</li> <li>– отсутствие жалоб и замечаний на действия или бездействие должностных лиц библиотеки.</li> </ul>
7.3.15.	Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные	<p>Получатель имеет право на обжалование действий (бездействия) исполнителя в досудебном порядке.</p> <p>В случае, если получатель муниципальной услуги не получил</p>

доступность и качество услуги, на несоблюдение стандарта качества услуги

информацию в установленном настоящим Административным регламентом порядке, он обращается к руководителю учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги или начальнику МКУ «УКС и МП».

Получатель вправе обратиться с жалобой на действия или бездействие исполнителя к любому должностных лиц, в подчинении которого находится лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

Получатель может направить обращение (жалобу) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, письменно на имя:

- руководителя БИС по адресу 636785, Томская область, г.Стрежевой, ул.Мира, 9 или по телефону 5-19-50;
- генерального директора МБУК «МСК» по адресу 636785, Томская область, г.Стрежевой, пл.Нефтяников, 2, по адресу электронной почты: [sovremennik.stri@mail.ru](mailto:sovremennik.stri@mail.ru) или по телефону 5-04-68;
- начальника МКУ «УКС и МП» по адресу: 636785, Томская область, г. Стрежевой, ул. Ермакова, 46, по адресу электронной почты: [uksmp@stri.tomsknet.ru](mailto:uksmp@stri.tomsknet.ru), либо по телефону 5-30-46.

Начальник МКУ «УКС и МП» проводит прием Получателей, обратившихся с жалобой, лично либо назначает лицо, ответственное за прием. Прием проводится ежедневно с 09:00 до 10:00 часов, суббота, воскресенье – выходные дни. Предварительная запись по телефону 5-30-46. Должностное лицо, осуществляющее запись Получателя на прием, информирует его о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

Письменное обращение Получателя рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения.

Обращение (жалоба) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, составляется в произвольной форме.

Получатель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество (наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество руководителя), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Если в письменном обращении не указаны фамилия (наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество руководителя) Получателя и

		<p>почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.</p> <p>По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований Получателя, об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Получателю.</p>
7.3.16.	Порядок контроля за предоставлением услуги	<p>Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Стандарте. Ответственность за сроки и порядок исполнения административной процедуры закрепляется в должностных инструкциях.</p> <p>Исполнитель несет ответственность за реализацию положений настоящего Стандарта.</p> <p>Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок. Плановые проверки осуществляются на основании месячных и годовых планов работы музея, предоставляющего муниципальную услугу, в ходе плановых проверок осуществляется контроль за соблюдением срока и порядка исполнения каждой административной процедуры.</p> <p>Проведение плановых проверок также осуществляется специалистами МКУ «УКСиМП». Периодичность осуществления плановых проверок определяется и утверждается ежегодно приказом начальника МКУ «УКСиМП», проведение внеплановых проверок - на основании поручения начальника МКУ «УКСиМП».</p> <p>Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается лицом, осуществляющим проверку, начальником организационно-аналитического отдела и согласовывается с начальником МКУ «УКС и МП».</p>