

АРХАНГЕЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛЕНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19 апреля 2010 года № 29

с. Яренск

Об утверждении стандарта муниципальной  
услуги «Библиотечное обслуживание населения в  
муниципальных библиотеках»

В целях повышения уровня качества оказания муниципальных услуг в области библиотечного обслуживания населения района, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью учреждений, осуществляющих библиотечную деятельность для населения района, руководствуясь Уставом МО «Ленский район», Администрация района постановляет:

- утвердить прилагаемый Стандарт муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения в муниципальных библиотеках».

Глава МО «Ленский муниципальный район»



*Торков*

А.Г.Торков

Утвержден  
Постановлением Администрации МО  
«Ленский муниципальный район»  
от 23 апреля 2010 года № 29

**Стандарт муниципальной услуги  
«Библиотечное обслуживание населения  
в муниципальных библиотеках»**

# **Стандарт муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения в муниципальных библиотеках»**

## **1. Общие положения**

Предоставление муниципальной Услуги является бесплатным видом муниципальной Услуги.

### **1.1 Организации, в отношении которых применяется Стандарт муниципальной услуги:**

Организациями, в отношении которых применяется Стандарт муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения», является Муниципальное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека», в том числе:

- центральная библиотека,
- детский отдел центральной библиотеки,
- структурные подразделения (филиалы) в сельских поселениях, (далее именуемые «библиотека»).

### **1.2 Сведения об услуге:**

Наименование услуги: «организация библиотечного обслуживания населения» (далее – библиотечная услуга).

Содержание библиотечной услуги:

- 1) обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;
- 2) обеспечение доступа граждан к культурным ценностям;
- 3) обеспечение сохранности документных фондов;
- 4) проведение мероприятий культурно-просветительного характера, в том числе для реализации досуга граждан;
- 5) подготовка и создание краеведческих документов на различных носителях, т.ч. издательская деятельность библиотеки.

Основной количественной единицей измерения является посещение. В качестве дополнительных единиц измерения могут использоваться показатели: количество зарегистрированных пользователей и документоввыдача.

### **1.3 Получатели услуги:**

- население Муниципального образования «Ленский муниципальный район».

**1.4 Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги, указанной в п. 1.2 настоящего раздела:**

- Государственный стандарт ГОСТ 7.76-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.83-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;
- Стандарт отрасли ОСТ 29.130-97. Издания. Основные термины и определения;
- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый Российской библиотечной ассоциацией 2 мая 2001 года;
- Письмо Минкультуры России от 08.10. 2004 № 7-01-16/08 «Об условиях оплаты труда в государственных учреждениях субъектов Российской Федерации»;
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Архангельской области, Муниципального образования «Ленский муниципальный район».

### **3. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека**

Библиотека должна иметь в наличии следующие документы, регламентирующие ее деятельность:

- Устав учреждения;
- положение о структурном подразделении;
- Свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения;
- коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования библиотекой;
- положение о платных услугах;
- положение об организации библиотечного обслуживания населения;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- технический паспорт библиотеки;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- эксплуатационные документы на имеющееся оборудование.

– отдел по делам культуры, молодежи и спорта Администрации Муниципального образования «Ленский муниципальный район».

## 2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление библиотечной услуги

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный Закон от 06.10.2003 г №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документа»;
- Федеральный закон от 24.06.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Инструкция об учёте библиотечного фонда (утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02.12 1998 № 590);
- Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках (утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6);
- Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313);
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие Приказом Минкультуры России от 01.11.1994 № 736);
- Правила организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук (утверждены Приказом Минкультуры России от 18.01. 2007 № 19);
- Государственный стандарт ГОСТ 7.73-95. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения;

#### **4. Порядок оказания библиотечной услуги**

##### **4.1 Порядок получения доступа к услуге**

Библиотечная услуга может быть оказана на территории Муниципального образования «Ленский муниципальный район» всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

Для приобретения возможности получить библиотечную услугу необходимо лично обратиться в структурные подразделения МУК «Ленская межпоселенческая библиотека», оказывающие услугу в рабочее время, расположенные по адресам, в соответствии с приложением №1.

##### **4.2 Основания для отказа в оказании услуги**

Основания для отказа в оказании библиотечной услуги предусматриваются в Правилах пользования библиотекой и включают:

- зафиксированные факты нарушения Правил пользования библиотекой, повлекшие за собой утрату или порчу библиотечного фонда и оборудования;
- нарушение сроков пользования книгами и другими документами, полученными в библиотеке, без уважительных причин;
- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

##### **4.3 Требования к технологии оказания библиотечной услуги**

В соответствии с содержанием библиотечной услуги, услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя:

1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам учреждения, включающим в себя:

- а) документный фонд на различных носителях;
- б) ресурсы Интернет в рамках обеспечения научной, образовательной деятельности граждан, а также в области обеспечения социально важной информацией;
- в) справочно-библиографический аппарат.

2) проведение культурно-просветительных мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования, утверждаемые руководителем библиотеки.

- В библиотеках получатели услуг имеют право:

1) стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

2) бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

3) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

4) бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонементу;

5) бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов для изучения его в помещении читальных залов или выделенных мест для работы пользователей;

6) участвовать в культурно-просветительных мероприятиях, проводимых библиотеками, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

7) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг, утвержденным в установленном порядке;

8) осуществлять иные права, предусмотренные Уставом библиотеки.

Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

Предоставление документов во временное пользование на дом производится на абонементе на срок от 10 дней (детям) до 30 дней, в читальном зале – в течение рабочего дня.

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

Результатом предоставления бюджетной услуги служит содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно осуществляться в соответствии с их психологическими особенностями.

Потребители библиотечной услуги, удаленные от библиотеки населенных пунктов в зоне обслуживания библиотеки, а также потребители, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или болезни, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через внестационарные формы обслуживания.

В целях повышения комфортности оказания библиотечных услуг, библиотека может оказывать дополнительно платные услуги согласно Положению о платных услугах.

#### 4.4 Способы получения потребителями информации о библиотечной услуге:

| Способ     | Характеристика  |
|------------|---|
| Телефонная | Сотрудники библиотеки во время работы учреждения в случае |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| консультация                      | обращения пользователей по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой услуге, время ожидания консультации не превышает 5 минут.  |
| Информирование при личном общении | - сотрудники библиотеки во время работы учреждения, в случае личного обращения пользователей, предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой услуге.<br>- специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с пользователями библиотеки, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества или соответствующей информацией на рабочем столе специалиста.   |
| Информация у входа в библиотеку   | У входа в библиотеку должны быть размещены:<br>- наименование библиотеки;<br>- информация о режиме работы;<br>- информация об изменениях в режиме работы в случае переноса выходных и праздничных дней;<br>- объявления о предстоящих мероприятиях.   |
| Информация в помещениях           | В помещениях библиотеки на информационном стенде в удобном для обозрения месте размещаются:<br>- Правила пользования библиотекой;<br>- полный перечень оказываемых библиотекой услуг (в т. ч. платных с указанием цен);<br>- информация о номерах телефонов отделов библиотеки (при их наличии);<br>- информация о проводимых культурно-массовых мероприятиях;<br>- фамилия, имя, отчество директора библиотеки;<br>- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки. |
| Информация в сети Интернет        | На сайте Администрации муниципального образования размещается следующая информация о центральной библиотеке и ее структурных подразделениях (филиалах):<br>- название библиотеки;<br>- фамилия, имя, отчество директора библиотеки (заведующего филиалом);<br>- адрес библиотеки;<br>- номера телефонов библиотеки;<br>- проводимые культурно-массовые мероприятия;<br>- полный перечень оказываемых библиотекой услуг;<br>- электронный адрес библиотеки.  |

## **5. Требования к качеству оказания библиотечной услуги**

Библиотеки должны быть укомплектованы кадрами в соответствии со штатным расписанием.

### **5.1 Требования к персоналу библиотек**

| <b>Требование</b>                               | <b>Характеристика</b>   |
|---|---|
| Образовательный уровень творческих работников   | - не менее 80 % от общего числа библиотечных работников должны иметь высшее или среднее профессиональное образование;<br>- владение компьютерной грамотностью.  |
| Требования к персоналу, который непосредственно | - оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг; |



|  |  |
|--|--|
| принимает участие в оказании услуг пользователям | - в профессиональной деятельности библиотечный персонал должен руководствоваться кодексом профессиональной этики, относиться к пользователям с уважением, обязан оказывать помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.   |
| Повышение квалификации                           | - не реже одного раза в пять лет библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации;<br>- в период между плановым повышением квалификации библиотечные работники могут посещать специализированные семинары, тренинги, как на областном, так и на районном уровне;<br>- аттестация проводится один раз в 5 лет. |

## 5.2 Условия размещения и режим работы библиотек

| Требование                                    | Характеристика   |
|---|--|
| Требования к зданию                           | Библиотека размещается в специально предназначенном или приспособленном здании (помещении), доступном для населения;<br>- состояние здания, в котором размещается библиотека, не должно являться аварийным;<br>- здание библиотеки должно иметь исправную систему отопления (печное, газовое, центральное)   |
| Требования к составу помещений                | В составе помещений библиотеки выделяются:<br>- читательская зона, в которой располагаются зал для обслуживания пользователей на абонементе и читальный зал (или выделенное место для проведения массовых мероприятий и работы пользователей в помещении библиотеки, чтения книг и журналов);<br>- служебно – производственная зона, в которой располагаются: помещение для хранения, обработки библиотечных фондов, рабочее место сотрудника, гардероб (или выделенное место для верхней одежды сотрудников и пользователей библиотеки), санузел для персонала и пользователей библиотеки.  |
| Требования к прилегающей территории           | Прилегающая к входу в библиотеку территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке   |
| Требования к температурно-влажностному режиму | Температурный режим в рабочих помещениях должен быть не менее 18 градусов, влажность воздуха - 55%.  |
| Режим работы библиотек                        | Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.<br>- центральная библиотека, детский отдел: зал для обслуживания пользователей на абонементе, читальный зал, информационная служба работают не менее 8 часов ежедневно (за исключением праздничных дней и выходного дня - воскресенья), санитарного дня и дня повышения квалификации.<br>- структурные подразделения: из расчёта 36 рабочих часов в неделю (на 1 ставку) с одним или двумя выходными днями (см. приложение № 2);<br>- о проведении санитарного дня, дня повышения квалификации пользователи информируются заранее;<br>- в летний период библиотека может работать по особому графику;<br>- при переносе праздничных дней и в праздничные дни перерыв в предоставлении услуги не может превышать <u>более трёх дней</u> . |

### 5.3 Требования к оборудованию и материалам библиотек

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

Доступность необходимых документов обеспечивается пополнением библиотечных фондов изданиями на различных видах носителях.

Доступность фондов удаленных библиотек обеспечивается посредством каналов межбиблиотечной связи (внутрисистемный обмен, межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов).

| Требование  | Характеристика   |
|---|--|
| Требование к оборудованию и материалам, которые используются в процессе оказания муниципальной услуги | Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг, соответствовать их функциональному назначению, содержаться в исправном состоянии, проходить систематическую проверку.<br>Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована:<br>-предметами библиотечной мебели (стеллажи, кафедры, столы, стулья, витрины, каталожные шкафы);<br>-средствами технического оснащения   |
| Требования к информатизации и компьютеризации   | В целях развития информационных ресурсов и автоматизированных технологий библиотеки должны быть оборудованы:<br>- в центральной библиотеке не менее 6 мест для работы пользователей и 10 рабочих мест для сотрудников библиотеки на персональных компьютерах с выходом в сеть Интернет, электронной почтой;<br>- в т.ч.детском отделе: не менее 2 мест для работы пользователей и 2 рабочих места для сотрудников отдела на персональных компьютерах с выходом в сеть Интернет, электронной почтой.<br>- в структурных подразделениях: не менее одного места для работы на персональном компьютере для пользователей и работника библиотеки с выходом в сеть Интернет, электронной почтой. |
| Наличие копировально-множительной и иной оргтехники   | Для нужд пользователей и выполнения профессиональных задач библиотека должна иметь не менее:<br>- 3 единиц копировально-множительной техники (ксерокс, многофункциональное устройство) - для центральной библиотеки, 1 единицы – для детского отдела, 1 единицы для структурного подразделения;<br>-3 единиц сканера для центральной библиотеки, 1 –для детского отдела, 1-для структурного подразделения;<br>-1 комплекта мультимедийного проектора .   |
| Комплектование библиотечных фондов  | Объем библиотечного фонда – 5-8 экз. на одного жителя<br>Ежегодно в библиотеки района в целом поступает:<br>- не менее 100 книг на 1000 жителей, в т. ч. не менее 30 % поступлений - для детей;<br>- не менее 100 экз. лицензионных изданий на других носителях (звукозаписи, видеозаписи, электронных изданий);<br>-названий периодических изданий: не менее 60 для центральной   |

|  |   |
|--|---|
|  | библиотеки; не менее 30 для детского отдела; не менее 6 для каждой из библиотек сельских поселений (исходя из количества населения в зоне обслуживания) |
|--|---|

#### 5.4 Требования к безопасности оказания муниципальной услуги

| Требование            | Характеристика  |
|-----------------------|---|
| Санитарное состояние  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- деятельность библиотеки должна соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;</li> <li>- уборка помещений библиотеки должна производиться каждый рабочий день;</li> <li>- у входа в здание, в котором располагается библиотека, устанавливается не менее одной урны для мусора.</li> </ul>  |
| Пожарная безопасность | <ul style="list-style-type: none"> <li>- библиотека оснащается автоматической пожарной сигнализацией;</li> <li>- библиотека оснащается первичными средствами пожаротушения;</li> <li>- наличие постоянно готовых к эксплуатации эвакуационных выходов из помещений библиотеки;</li> <li>- в библиотеке на видном месте размещаются план эвакуации, номер телефона пожарной части;</li> <li>- систематически проводятся инструктажи и учения.</li> </ul> |

#### 5.5 Особые требования к организации работы библиотеки

| Требование                             | Характеристика   |
|--|--|
| Обеспечение сохранности книжного фонда | <p>Документы, имеющие неопределимое значение для района, должны оставаться в составе фонда библиотеки. Единственный экземпляр таких документов хранится в традиционном виде, а для выдачи пользователям должен быть преобразован в электронную форму.</p> <p>В целях сохранности библиотечного фонда библиотека:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводит проверку библиотечных фондов 1 раз в 5 лет, при смене материально - ответственно лица, при выявлении фактов хищения, злоупотребления или порчи документов и др.;</li> <li>- устанавливает санкции за утерю или порчу экземпляров фонда;</li> <li>- сдает в переплет особо ценные и краеведческие материалы;</li> <li>- организует частично закрытый доступ к фондам библиотек.</li> </ul> |
| Перевод документов в электронную форму | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ежегодно не менее 3% от общего объема учетных единиц библиотечного фонда вносится в электронный каталог, до 30 экземпляров краеведческих изданий переводится в электронную форму;</li> <li>- новые документы заносятся в электронный каталог по мере поступления;</li> <li>- должно иметься не менее 5 электронных баз данных</li> </ul>  |

## **6. Требования к результату оказания библиотечной услуги**

| <b>Требование</b>                        | <b>Характеристика</b>   |
|--|---|
| Книга отзывов и предложений              | В библиотеке на видном месте должна размещаться книга отзывов и предложений, которая предоставляется пользователям библиотеки по их требованию. Отзывы и предложения пользователей библиотеки еженедельно рассматриваются с принятием, при необходимости, соответствующих мер и информированием заявителей (при наличии контактной информации о них). |
| Письменные обращения граждан             | В библиотеке организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них.  |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | В библиотеке проводятся опросы и анкетирование пользователей услуг о степени удовлетворённости качеством и доступностью предоставляемых услуг. Результаты опросов и анкетирования, после каждого проведения, обобщаются и, при необходимости, предоставляются в Администрацию.  |

## **7. Порядок осуществления контроля оказания библиотечной услуги**

7.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

7.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) количественный контроль (соотношение пользователей за разные промежутки времени: квартал, полугодие, год);
- 3) тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки);
- 4) комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и т.д.).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания должны анализироваться в отношении каждого сотрудника с принятием мер к их устранению.

7.3. Внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества библиотечной услуги и имущественный контроль осуществляет учредитель в соответствии с утвержденным порядком. Главный распорядитель бюджетных средств осуществляет контроль за целевым использованием бюджетных средств, выделенных на содержание учреждения.

По итогам контроля оказания услуг составляется отчет о результатах оказания услуг, который является текстовым документом.

## **8. Финансирование**

Обязательные бесплатные, гарантированные законом услуги библиотеки населению должны финансироваться из бюджета МО «Ленский муниципальный район» в соответствии с утвержденным Стандартом. Финансирование муниципальных библиотек осуществляется на следующие цели:

1) содержание персонала библиотеки (оплата труда с начислениями, ежегодные расходы на повышение квалификации кадров);

2) комплектование, организация и сохранность фондов (приобретение новых книг, подписка на периодику, приобретение изданий видео- и звукозаписей, документов на электронных носителях, обеспечение оборудованием и средствами сохранности и безопасности фондов);

3) внедрение информационных технологий, автоматизация библиотеки (приобретение, замена и обновление компьютерного и иного технического оборудования, модернизация компьютерной техники, расходы на сетевое сопровождение и программное обеспечение и др.);

4) содержание здания (коммунальные услуги, текущий и капитальный ремонт, аренда, техническое обслуживание зданий и оборудования и т.д.);

5) организация библиотечного пространства, оборудование помещений (приобретение мебели и оборудования, материалов и т.д.);

6) осуществление организационной, научно-методической и управленческой деятельности (услуги связи, информационные, командировочные расходы, приобретение канцелярских и офисных принадлежностей и расходных материалов, др.);

7) публичная деятельность: проведение массовых мероприятий, организация выставок. Сумма затрат на эти цели отражается в смете расходов библиотеки;

8) издательская деятельность.

Библиотека, осуществляющая дополнительные функции или виды деятельности (социальную, досуговую и т.д.) по согласованию с учредителем или по её заданию, обеспечиваются соответствующими дополнительными материальными ресурсами, в том числе на основе муниципального задания.

Библиотека как субъект гражданских правоотношений обладает правом собственности на создаваемую ими интеллектуальную продукцию и на взимание с пользователей платы за оказываемые услуги на ее основе, в соответствии с действующим законодательством.

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

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

9.2. Руководитель библиотеки несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и

направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

9.3. Приказом руководителя библиотеки в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

9.4. Руководитель библиотеки обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг, и контроль качества библиотечного обслуживания;

3) организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры библиотечного обслуживания и стандарта качества.

## **10. Критерии оценки, система индикаторов качества услуги по библиотечному обслуживанию населения**

**10.1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:**

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

**10.2. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:**

1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан района;

6) оптимальность использования ресурсов библиотек;

7) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;

8) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

### 10.3. Индикаторы качества библиотечной услуги

| № п/п | Индикаторы качества библиотечной услуги  | Значение индикатора                          |
|-------|--|--|
| 1     | 2  | 3  |
| 1     | Охват населения библиотечной услугой   | не менее 50%                                 |
| 2     | Количество посещений   | не менее 10 посещений на одного пользователя |
| 3     | Документовыдача  | не менее 20 экз. на одного пользователя      |
| 4     | Количество информационных сообщений, отзывов о деятельности библиотеки, размещенных в СМИ  | не менее 1 раза в 2 месяца                   |
| 5     | Массовые мероприятия   | не менее 4 в месяц                           |
| 6     | Выставки   | не менее 2 в месяц                           |
| 7     | Процент удовлетворённых запросов читателей (отношение удовлетворённых запросов (выполнено справок) к общему числу запросов ( %))               | не менее 80%                                 |
| 8     | Востребованность (обращаемость) книжного фонда (отношение выдачи документов к общему объёму книжного фонда)                                    | от 1,5 до 2                                  |
| 9     | Процент потребителей, удовлетворённых качеством услуг библиотеки по результатам опросов пользователей ( %)                                     | не менее 90%                                 |
| 10    | Количество обоснованных жалоб потребителей поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записи в книге отзывов и предложений, | абсолютная величина                          |

**Приложение 1**  
К стандарту муниципальной услуги  
«Библиотечное обслуживание населения в  
муниципальных библиотеках»

**Список структурных подразделений (филиалов)  
МУК «Ленская межпоселенческая библиотека»**

1. Яренская центральная библиотека.  
Местонахождение филиала: 165780, с. Яренск, ул. братьев Покровских, 31, Ленский муниципальный район, Архангельская область.
2. Иртовская библиотека.  
Местонахождение филиала: 165782, с. Ирта, Ленский муниципальный район, Архангельская область.
3. Очейская библиотека.  
Местонахождение филиала: 165788, п. Очая, Ленский муниципальный район, Архангельская область.
4. Лысимская библиотека.  
Местонахождение филиала: 165781, п. Лыσιμο, Ленский муниципальный район, Архангельская область.
5. Козьминская библиотека.  
Местонахождение филиала: 165787, с. Козьмино, Ленский муниципальный район, Архангельская область.
6. Гыжегская библиотека.  
Местонахождение филиала: 165786, п. Гыжег, Ленский муниципальный район, Архангельская область.
7. Ленская библиотека.  
Местонахождение филиала: 165783, с. Лена, Ленский муниципальный район, Архангельская область.
8. Сойгинская библиотека.  
Местонахождение филиала: 165711, п. Сойга, Ленский муниципальный район, Архангельская область.
9. Литвиновская библиотека.  
Местонахождение филиала: 165710, п. Литвино Ленский муниципальный район Архангельская область.
10. Белопашинская библиотека.  
Местонахождение филиала: 165711, п/о Сойга, д. Белопашино Ленский муниципальный район, Архангельская область.

Директор МУК  
«Ленская межпоселенческая библиотека»



Угрюмова М.А.