Приложение к приказу
от 27.12.21 № 153

«Приложение № 4 к приказу
от 29.09.2015 № 71

СТАНДАРТ
качества оказания муниципальной услуги города Омска по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки

I. Общие положения

1. Настоящий стандарт качества оказания муниципальной услуги города Омска по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (далее – Стандарт) разработан в соответствии с базовым (отраслевым) перечнем государственных и муниципальных услуг и работ, постановлением Администрации города Омска от 22 июня 2015 года № 785-п «О стандартах качества оказания муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Омска», общероссийскими базовыми (отраслевыми) перечнями (классификаторами) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам.

2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу города Омска по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (далее – Услуга), оказываемую физическим лицам всех возрастных категорий и юридическим лицам структурными подразделениями Бюджетного учреждения города Омска «Омские муниципальные библиотеки» (далее – Библиотеки, Организация).

3. Содержание Услуги с учетом всех форм.

4. Условия (формы) оказания услуги: в стационарных условиях; вне стационара; удаленно через сеть Интернет.

5. Действия по оказанию Услуги:

5.1. в стационарных условиях:

- регистрация пользователей Библиотек;
- предоставление информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда;
- предоставление документов из библиотечного фонда во временное пользование на абонементе, в читальном зале, в иных структурных подразделениях Библиотек в соответствии с Правилами пользования Библиотеками с учетом требований действующего законодательства;
- информационное и справочно-библиографическое обслуживание пользователей путем предоставления информации об имеющихся информационных ресурсах, о наличии в библиотечном фонде конкретного документа через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- организация и проведение информационно-просветительских, культурно-досуговых массовых мероприятий различных форм, тематика которых должна соответствовать возрастной и социальной категориям получателей Услуги.

5.2. вне стационара:

- регистрация пользователей в библиотечном пункте, выездном абонементе, при доставке книг в учреждения, на предприятия, доставке книг на дом (книгоношество) в соответствии с правилами внестационарного обслуживания;

- предоставление потребителям Услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через электронный каталог и другие формы библиотечного информирования;

- оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретных документов и других источников информации;

- предоставление во временное пользование документов на физических (материальных) носителях пользователям в пунктах внестационарного обслуживания в соответствии с правилами внестационарного обслуживания;

- организация и проведение информационно-просветительских, культурно-досуговых массовых мероприятий различных форм, тематика которых должна соответствовать возрастной и социальной категориям получателей Услуги.

5.3. удаленно через сеть Интернет:

- предоставление потребителям Услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через электронный каталог и другие формы библиотечного информирования через сеть Интернет;

- оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретных документов и других источников информации удаленно, через сеть Интернет, а также посредством средств коммуникации: телефон, факс, почта, телеграф;

- библиотечно-информационное обслуживание через сеть Интернет;

- организация и проведение мероприятий различного формата через сеть Интернет;

- подготовка и размещение на веб-сайте Библиотек электронных информационных, библиографических, справочных и иных изданий по профилю деятельности.

6. Показатель, характеризующий объем оказываемой муниципальной Услуги – количество посещений.

Единица измерения Услуги – единица.

II. Правовые основы оказания Услуги

7. Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре;

- Федеральный закон «О библиотечном деле»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 года №

1063-р;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 года № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемых в библиотеках»;

- ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»;

- Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки: рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти (утвержден Министром культуры Российской Федерации, 2014 год);

- Закон Омской области «О библиотечном деле в Омской области»;

- Устав Бюджетного учреждения культуры города Омска «Омские муниципальные библиотеки»;

- Положение об организации внестационарного библиотечного обслуживания населения Бюджетного учреждения города Омска «Омские муниципальные библиотеки».

III. Потребители Услуги

8. Потребителями Услуги являются физические лица (далее – потребители Услуги).

9. Особенности оказания Услуги отдельным категориям потребителей Услуги не устанавливаются.

10. Оказание Услуги осуществляется бесплатно. Оказание Услуги на льготных условиях не осуществляется.

IV. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее потребителей

11. Получить Услугу может любой потребитель Услуги независимо от места проживания, пола, возраста, национальности, образования, социального положения, состояния здоровья, политических убеждений, отношения к религии.

12. Потребители Услуги имеют право свободного выбора Библиотеки и форм нестационарного обслуживания в соответствии со своими интересами и потребностями.

13. У входа в Библиотеки размещается:

- вывеска с наименованием Библиотеки;
- информация о графике работы Библиотеки.

В помещениях и на веб-сайте Библиотек в удобном для обозрения месте располагается:

- информация о часах приема руководителя Библиотек и его заместителей;
- информация о контактных телефонах Библиотеки;

- информация об адресе и контактных телефонах департамента культуры Администрации города Омска;
- информация о видах услуг, оказываемых Библиотекой;
- информация о порядке и правилах оказания Услуги.

14. Информация о месторасположении и режиме работы Библиотек подлежит обязательному опубликованию на официальном сайте Бюджетного учреждения культуры города Омска «Омские муниципальные библиотеки» (www.lib.omsk.ru); на официальном сайте Администрации города Омска (www.admomsk.ru) в сети «Интернет».

V. Процедура принятия решения об оказании Услуги

15. Порядок оказания доступа к Услуге определяется Правилами пользования Библиотеками и другими локальными нормативными документами Библиотек.

16. Для получения Услуги в стационарных условиях потребителю необходимо ознакомиться с Правилами пользования Библиотеками, предъявить паспорт и оформить читательский билет, который подтверждает право пользования Услугой и предъявляется при всех последующих посещениях Библиотеки. Потребители Услуги в возрасте до 14 лет также оформляют поручительство от их законных представителей.

17. Порядок оказания доступа к Услуге вне стационара зависит от целей (получение библиотечно-информационных услуг или посещение мероприятий, организованных библиотекой и проведенных вне ее стен), а также формы внестационарного обслуживания (библиотечные пункты, выездные читальные залы и абонементы, коллективные абонементы, передвижные библиотеки, книгоношество, доставка книг в учреждения, на предприятия и др.).

К библиотечным мероприятиям могут быть отнесены выставки, презентации, экскурсии, библиотечные квесты, библиотечные занятия, викторины, мастер-классы, встречи, дискуссии, читательские конференции, публичные акции и другие культурно-просветительские мероприятия, обеспечивающие организацию интеллектуального и культурного досуга, просвещения и самообразования различных категорией пользователей.

Получение библиотечно-информационных услуг в пунктах внестационарного обслуживания производится в соответствии с правилами внестационарного обслуживания.

Оформление читательского билета не требуется в выездном (временном) читальном зале и при доставке на дом.

18. Для получения Услуги в удаленном режиме, через сеть Интернет (удаленный (дистанционный) доступ к открытым информационным ресурсам), а также в устной или письменной форме по запросам различных категорий посетителей Библиотеки посредством средств коммуникации: телефон, факс, почта, телеграф не требуется регистрация и документы для предоставления услуги (бланки, формы, обращения, заявления).

В случае обращения к полнотекстовой базе данных собственной генерации, инсталлированным базам данных, удаленным лицензированным ресурсам необходима авторизация на сайте или процедура записи в библиотеку.

19. Услуга не оказывается в случае:

- отсутствия документа, подтверждающего право пользования услугами Библиотек;

- обращения за получением Услуги в дни и часы, в которые Библиотеки и пункты внестационарного обслуживания закрыты для потребителей Услуги.

Основания для отказа в оказании Услуги удаленно через сеть Интернет не устанавливаются.

20. Очередность оказания муниципальной услуги не предусматривает совершения специальных действий в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее оказания без ожидания. Муниципальная услуга оказывается в текущем режиме, без ожидания.

VI. Основания для приостановления оказания Услуги

21. Потребители Услуги должны соблюдать при посещении Библиотек правила пользования Библиотеками. Несоблюдение правил пользования Библиотеками является основанием для приостановления оказания Услуги или отказа в оказании Услуги.

22.Основаниями для приостановления оказания Услуги являются:

- неисправность технического оборудования, используемого в процессе оказания Услуги;

- профилактические работы на веб-сайтах и средствах коммуникации: телефон, факс, почта, телеграф;

- внезапно возникшая аварийная ситуация в Библиотеках или внестационарных пунктах библиотечного обслуживания;

- неблагоприятные погодные условия во время работы временных читальных залов под открытым небом;

- отсутствие специалиста, оказывающего Услугу по уважительной причине.

В случае приостановления оказания Услуги получатели Услуги информируются посредством размещения объявлений у входа в Библиотеки, на сайте Библиотек.

Приостановление оказания Услуги осуществляется до устранения обстоятельств, явившихся основанием для приостановления оказания Услуги.

VII. Требования к сроку оказания Услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе оказания Услуги

23. Оказание Услуги производится на постоянной основе и осуществляется не менее 6 дней в неделю, в летнее время не менее 5 дней в неделю, в течение не менее 8 часов ежедневно, за исключением одного дня в месяц, когда проводится санитарное обслуживание помещений Библиотеки.

Оказание Услуги вне стационара производится на постоянной или временной основе в зависимости от формы внестационарного обслуживания.

Оказание Услуги удаленно через сеть Интернет для удаленных пользователей,

использующих удаленный (дистанционный) доступ к информационным ресурсам, производится на постоянной основе и осуществляется не менее 7 дней в неделю, в течение не менее 24 часов ежедневно, за исключением случаев, не зависящих от Библиотек.

Услуга осуществляется на основании сформированного запроса получателя в день подачи запроса на веб-сайте. Время выполнения Услуги с момента формирования запроса не устанавливается, за исключением отдельных сервисов.

Оказание услуги удаленно посредством средств коммуникации: телефон, факс, почта, телеграф производится на постоянной основе и осуществляется не менее 6 дней в неделю, в летнее время не менее 5 дней в неделю, в течение не менее 8 часов ежедневно, за исключением одного дня в месяц, когда проводится санитарное обслуживание помещений Библиотеки.

24. Предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда Библиотек производится в соответствии с Правилами пользования Библиотеками и другими локальными нормативными документами.

VIII. Требования к Библиотекам

25. Библиотеки должны иметь:

1) копию Устава Бюджетного учреждения города Омска «Омские муниципальные библиотеки», утвержденного и зарегистрированного в соответствии с действующим законодательством;

2) руководства, правила, инструкции, положения, распоряжения, приказы, регламентирующие деятельность Библиотек.

26. На веб-сайте Библиотек http://lib.omsk.ru должны быть представлены правила и положения, регламентирующие деятельность Библиотеки.

27. Библиотеки и внестационарные библиотечные пункты должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Требования к помещениям и содержанию помещений Библиотек и внестационарных библиотечных пунктов должны соответствовать санитарным и строительным нормам и правилам, требованиям безопасности, в том числе противопожарным требованиям.

28. Библиотеки должны иметь в своем распоряжении специализированную технику, канцелярские товары, бланочную продукцию, расходные материалы для множительной техники, оборудование, отвечающее требованиям технических условий в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и оказание Услуги в необходимом объеме и надлежащего качества. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать установленных инструкциями по его эксплуатации сроков службы.

29. Услуга, предоставляемая для удаленных пользователей, использующих удаленный (дистанционный) доступ к информационным ресурсам через сеть Интернет не требует специально оборудованных мест для получателей Услуги.

Для посетителей, получающих доступ к сети Интернет в помещениях Библиотек, организуются автоматизированные рабочие места для получателей Услуги.

30. Библиотеки должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, обеспечивающим возможность оказания Услуги в необходимом объеме в стационарных условиях, вне стационара, удаленно через сеть Интернет.

31. Специалисты Библиотек должны иметь соответствующее образование, квалификацию. Квалификация специалистов Библиотек должна обеспечивать надлежащее качество оказания Услуги. Не менее 50 процентов специалистов должны иметь среднее и высшее профессиональное образование. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне путем направления специалистов для прохождения курсов переподготовки и повышения квалификации.

32. Библиотеки должны иметь библиотечный фонд, обеспечивающий информационные потребности потребителей Услуги и отвечающий характеристикам: универсальность, оптимальный объем, информативность, обновляемость.

33. Библиотеки должны предоставлять потребителям Услуги возможность поиска документов по каталогам и картотекам, в том числе поиск по электронному каталогу и другим базам данных, содержащим сведения о библиотечном фонде Библиотек.

IX. Требования к информационному обеспечению потребителей Услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания Услуги

34. Информация об оказании Услуги должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации для населения.

35. Потребители Услуги вправе требовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой Услуге.

X. Требования к результату оказания Услуги

36. Показатель, характеризующий объем оказываемой Услуги – количество посещений. Единицей подсчета количества посещений является приход пользователя в Библиотеку или обращение (сессия) к ее веб-сайту:

- посещения библиотеки в целом, по ее структурным подразделениям, пунктов внестационарного обслуживания, зафиксированные в установленных библиотекой формах учета;
- посещения социокультурных и научных мероприятий, организованных Библиотекой, в т.ч. за пределами Библиотеки, зафиксированных в установленных библиотекой формах учета;
- посещения мероприятий в виртуальном режиме, Интернет-конференций, проводимых Библиотекой;
- обращения к электронным информационным ресурсам открытого доступа, создаваемым Библиотекой и имеющим отдельные счетчики;
- обращения к удаленным лицензионным ресурсам, предоставляемым Библиотекой;

- обращения к каталогам и справочно-библиографическим картотекам;

- обращения к электронному каталогу и справочно-библиографическим базам данных;

- обращения к дополнительным сервисам по библиотечному обслуживанию пользователей Библиотеки, в том числе удаленно, через сеть Интернет.

37. Основные показатели оценки качества оказания Услуги указаны в таблице.

Таблица

№ п/п	Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации	Целевое значение показателя, проценты	Оценка
1	Доля пользователей библиотек, удовлетворен-ных качеством и доступностью Услуги <*>	Ок / О х 100, где: Ок - число опрошенных потребителей, удовлетворенных качеством Услуги; О – общее число опрошенных потребителей	Результаты опросов потребителей Услуги	Не менее 98	1
2	Количество обоснованных жалоб получателей Услуги, по которым приняты меры (%)	Жм / Ж х 100, где: Жм – число обоснованных жалоб получателей, поступивших в отчетном периоде, по которым приняты меры, %; Ж – число обоснованных жалоб, поступивших в отчетном периоде	Анализ жалоб, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в Гостевой книге на веб-сайте Библиотек, записей в журнале отзывов, убрать жалоб и предложений и сведений о принятых по ним мерам	100 процентов	1
3	Общий уровень укомплектован-ности Библиотек специалистами в соответствии со штатным расписанием, (%)	Б / Бшт Х 100, где: Б – фактическая численность специалистов; Бшт – численность специалистов, предусмотренная штатным расписанием	Отчеты, предоставляемые учреждением в департамент культуры Администрации города Омска	Не менее 90 процентов от штатного расписания Библиотек (в год)	1

4	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с 2019 годом	$\frac{П}{Пп} \times 100 - 100$, где: П - количество посещений пользователей библиотеки в отчетном году, единиц; Пп - количество посещений пользователей библиотеки в предшествующем году, единиц	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступ-ной (публичной) библиотеке»	Не менее 1,1	1

<*> Опрос получателей Услуги в стационарных условиях и вне стационара проводится Библиотеками в форме интервью.

Опрос получателей Услуги удаленно через сеть Интернет проводится Библиотеками в режиме online на веб-сайте Библиотек http://lib.omsk.ru/.

38. Полученные сведения обобщаются, осуществляется анализ. Результаты доводятся до Учредителя.

XI. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта

39. Жалобы на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта регистрируются в книге (журнале) отзывов, предложений, жалоб на качество оказания Услуги, которая находится в Библиотеках в доступном для потребителей месте или на веб-сайте Библиотек.

40. Жалобы на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта могут быть направлены как в Библиотеки, так и в департамент культуры Администрации города Омска по почте, электронной почте или доставлены лично.

41. Жалобы на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

42. Жалобы на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта должны быть рассмотрены руководителями Библиотек, либо директором департамента культуры Администрации города Омска в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

XII. Порядок контроля за оказанием Услуги

43. Контроль за качеством оказания Услуги Библиотеками осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

44. Целью проведения оценки качества услуги является:

- осуществление контроля соблюдения Стандарта качества муниципальной услуги;

- выявление несоответствий качества муниципальной услуги Стандарту для последующего устранения нарушений либо для учета и внесения возможных изменений в Стандарт;

- учет соответствующих сведений при формировании и финансировании муниципального задания.

45. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации на основании системы контроля качества оказания Услуги.

46. Система внутреннего контроля качества оказания Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Организации и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

47. Внешний контроль за качеством оказания Услуги Организации осуществляет департамент культуры Администрации города Омска в форме проведения:

- текущего контроля – на основании предоставленной Организацией ежеквартальной отчетности о фактически полученных показателях исполнения муниципального задания;

- последующего контроля – путем проведения проверок соответствия качества оказываемой Услуги настоящему Стандарту, которые проводятся в форме документарной и выездной проверок в порядке, установленном постановлением Администрации города Омска от 14.01.2011 № 15-п «О Порядке осуществления контроля за деятельностью автономных, бюджетных и казенных учреждений города Омска».

48. По результатам регулярной проверки сотрудники департамента культуры Администрации города Омска составляют акт проверки, копия которого направляется в Библиотеки для устранения выявленных нарушений.

49. Информация о результатах каждой регулярной проверки должна быть опубликована на официальном сайте Администрации города Омска в сети «Интернет» (www.admomsk.ru) не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

XIII. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания Услуги на высоком качественном уровне

50. Руководители Библиотек обеспечивают разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех специалистов Библиотек.

_____».