

Стандарт качества муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (удаленно через сеть Интернет)

1. Перечень учреждений, в отношении которых применяется Стандарт качества муниципальной услуги (далее – Стандарт).

1.1. Положения Стандарта распространяются на муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (удаленно через сеть Интернет) (далее - муниципальная услуга). Муниципальная услуга оказывается муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система города Губкинского» (далее – Учреждение).

1.2. Учреждение расположено по адресу: 629830, Российская Федерация, Ямало-Ненецкий автономный округ, город Губкинский, микрорайон 7, дом 30; контактный телефон: 8 (34936) 5-27-73, адрес электронной почты: cbs@mogub.yanao.ru, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - <http://www.gcbs.ru>.

1.3. В состав Учреждения входят подразделения:

- Центральная библиотека:

адрес: 629830, Российская Федерация, Ямало-Ненецкий автономный округ, город Губкинский, микрорайон 7, дом 30;

контактные телефоны: 8 (34936) 5-27-73, 5-21-06;

адрес электронной почты: cbs@mogub.yanao.ru

- Детская библиотека:

адрес: 629830, Российская Федерация, Ямало-Ненецкий автономный округ, город Губкинский, микрорайон 3, дом 6;

контактные телефоны: 8 (34936) 3-02-15, 5-38-02;

адрес электронной почты: cbs@mogub.yanao.ru

1.4. Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги осуществляет муниципальное казенное учреждение «Управление культуры Администрации города Губкинского» (далее - Управление культуры), расположенное по адресу: 629830, Российская Федерация, Ямало-Ненецкий автономный округ, город Губкинский, микрорайон 7, дом 2, справочные телефоны – 8 (34936) 5-46-06, 5-46-07, адрес электронной почты – kultura@mogub.yanao.ru.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие оказание муниципальной услуги.

- 2.1. Правовыми основаниями оказания муниципальной услуги являются:
- 1) Конституция Российской Федерации;
 - 2) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);
 - 3) Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
 - 4) Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
 - 5) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 - 6) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - 7) Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
 - 8) Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти от 31.10.2014;
 - 9) Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 27.04.2011 № 38-ЗАО «О культуре в Ямало-Ненецком автономном округе»;
 - 10) Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 18.06.1998 № 28-ЗАО «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов»;
 - 11) Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальные правовые акты.

3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Настоящим стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги, включая обращение за муниципальной услугой, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб потребителей услуги.

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

3.3. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

3.4. При первичном обращении за услугой на сайт Учреждения, указанного в пункте 1.2. настоящего Стандарта (далее – Библиотеки), в соответствии с правилами пользования библиотеками, регистрация пользователя не требуется.

3.5. Потребитель (пользователь) имеет право на оказание муниципальной услуги в помещениях Библиотек, а также вне стационара.

3.6. Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги.

3.6.1. Основаниями для отказа в оказании муниципальной услуги в помещениях Библиотек являются:

- нарушение правил пользования библиотекой;
- чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства (форс-мажор), в том числе технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с доступом в Интернет;
- отсутствие запрашиваемой базы данных;
- несоответствие обращения содержанию услуги;
- текст электронного обращения не поддается прочтению;
- наличие в запросе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В данном случае, Потребителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом (лично – устно, в ином случае – письменно).

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

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

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

4. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

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

4.1.1. Библиотеки осуществляют прием Потребителей в соответствии со следующим графиком работы:

- Центральная библиотека

Вторник-четверг – с 10.00 до 20.00;

Пятница – с 11.00 до 21.00;

Суббота-воскресенье – с 10.00 до 18.00;

Без перерыва.

Выходной день – понедельник.

- Детская библиотека

Вторник-пятница – с 10.00 до 20.00;

Суббота-воскресенье – с 10.00 до 18.00;

Без перерыва.

Выходной день – понедельник.

4.1.2. Один раз в два месяца в Библиотеках проводится санитарный день, в течение которого услуга оказывается вне стационара. О проведении санитарного дня Учреждение размещает объявление на сайте МБУ «ЦБС г. Губкинского» - www.gcbs.ru и входной группе Библиотеки.

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

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

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

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

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

4.2.5. В помещениях должна осуществляться регулярная уборка.

4.2.6. В помещениях на видном месте должны располагаться схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации. Вход и выход должен быть оборудован соответствующими указателями и аварийным освещением.

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

- источниками естественного и искусственного освещения;
- системами отопления и вентиляции;
- противопожарными системами;
- техническим оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказания муниципальной услуги.

- в здании созданы условия лицам с ограниченными возможностями здоровья для беспрепятственного доступа к месту оказания муниципальной услуги.

4.2.8. Сотрудники, оказывающие муниципальную услугу, оказывают необходимую помощь лицам с ограниченными возможностями здоровья в преодолении барьеров, мешающих получению услуги.

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

4.2.10. Места для оказания услуги должны быть оборудованы компьютерной и офисной техникой (автоматизированное рабочее место).

4.2.11. Для оказания услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, соответствующее следующим характеристикам и лицензионное программное обеспечение:

- процессор не менее P3-1000 МГц, оперативная память не менее 128 МБ, Windows, web-браузер.

4.2.12. Требования к местам для информирования Потребителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, с учетом обеспечения беспрепятственного доступа к ним лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- информационный стенд размещается в местах, обеспечивающих свободный доступ к нему.

4.2.13. Обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика в помещения Учреждения.

4.2.14. Обеспечивается допуск собаки-проводника в помещения Учреждения, в которых оказываются услуги.

4.3. Требования к прилегающей территории:

- на территории, прилегающей к объекту, оборудуются парковочные места для стоянки легкового автотранспорта, в том числе не менее десяти процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями здоровья. Стоянка, оборудованная для лиц с ограниченными возможностями здоровья, должна быть обозначена специальным дорожным знаком;

- доступ Потребителей к парковочным местам является бесплатным.

4.4. Порядок взаимодействия сотрудников Учреждения с Потребителями.

4.4.1. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее оказания, о ходе оказания муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Учреждения;

- в письменной или в электронной форме направить обращение в адрес Учреждения указанный в пункте 1.2. настоящего Стандарта.

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

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

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить

обращение о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

4.4.3. Письменное информирование по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется при получении обращения от заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждении. Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Учреждения, либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу либо на адрес электронной почты, указанный в обращении.

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

4.4.5. В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия лица направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.5. Порядок информирования Потребителей.

4.5.1. Информирование об оказании услуги осуществляется:

- в помещениях Библиотек, согласно графику работы, на информационных стендах и при личном обращении к сотруднику библиотеки;

- в сети Интернет на сайте www.gcbs.ru;

- посредством телефонной связи, электронной почты (в случае письменного согласия на получение данной услуги);

- в средствах массовой информации;

- с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки и др.), размещаемых в помещениях библиотек и за их пределами.

4.5.2. Текст настоящего Стандарта размещается на официальном сайте Администрации города в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" www.gubadm.ru.

4.5.3. Учреждение обеспечивает свободный доступ в помещения для ознакомления Потребителей с порядком оказания муниципальной услуги.

4.6. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

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

4.6.2. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом

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

4.6.3. К работе в Учреждении допускаются лица, имеющие медицинское заключение о состоянии здоровья и справку об отсутствии судимости, полученную в органах внутренних дел.

4.6.4. Квалификация специалистов, оказывающих муниципальную услугу, поддерживается на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации (при наличии денежных средств в бюджете Учреждения).

4.6.5. Учреждение, по согласованию с Управлением культуры, определяет структуру Учреждения, разрабатывает штатное расписание и утверждает его.

4.7. Стандарты качества муниципальной услуги.

№ п/п	Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1. Показатели, характеризующие стандарт доступности муниципальной услуги			
1.1	Наличие полной, достоверной и доступной для Потребителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, размещение информации о порядке оказания муниципальной услуги на официальном сайте Администрации города Губкинского - www.gubadm.ru , на сайте МБУ «ЦБС г. Губкинского» - www.gcbs.ru .	да/нет	да
1.2.	Своевременное размещение информации о деятельности Учреждения (доклады о деятельности, отчеты о выполнении муниципального задания и т.д.) на официальном сайте Администрации города Губкинского - www.gubadm.ru .	да/нет	да
2. Показатели, характеризующие качество муниципальных услуг			
2.1.	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего стандарта качества (места ожидания, места для заполнения Потребителями документов и оказания муниципальной услуги, места общего пользования)	да/нет	да
2.2.	Транспортная доступность к местам оказания муниципальной услуги	да/нет	да
2.3.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга	да/нет	да
3. Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов исполнителя муниципальных услуг			
3.1	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 95

4. Показатели взаимодействий Потребителя с должностными лицами при оказании муниципальной услуги			
4.1	Обеспечение обратной связи Потребителя с исполнителем муниципальной услуги	да/нет	да
5. Иные показатели			
5.1.	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом	%	2,5
5.2.	Количество обоснованных жалоб	ед.	0

5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Потребитель или родитель (законный представитель) Потребителя имеет право на обжалование действия(бездействия) Учреждения (или) Библиотеки, а также должностных лиц Учреждения в досудебном порядке.

5.2. Порядок подачи жалобы на действия(бездействие) Учреждения (или) Библиотеки, а также их должностных лиц.

5.2.1. Жалоба может быть подана в письменной форме в Учреждение или Управление культуры. Жалоба подается на имя руководителя (в случае его отсутствия на имя заместителя).

5.2.2. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, в которое направляется жалоба;
- фамилию, имя, отчество Потребителя или родителя(законного представителя) Потребителя;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- указание на обжалуемые действия (бездействие);
- личная подпись лица, подавшего жалобу, и дата подачи жалобы.

5.2.3. Лицо, подавшее жалобу, указывает причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых считает нарушенными права и законные интересы Потребителя, препятствия к их реализации, незаконно возложенные обязанности, а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы.

5.2.4. К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в нем обстоятельства и доводы.

5.3. Лицо, подавшее жалобу, имеет право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования жалобы.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

5.5. Жалоба возвращается подавшему ее лицу без рассмотрения в случае, если:

- отсутствует информация, указанная в пункте 5.2.2. настоящего Стандарта;

- текст жалобы, почтовый или адрес электронной почты лица, подавшего жалобу, не поддается прочтению.

5.6. Если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в ней не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется лицо, подавшее жалобу.

5.7. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, лицу, подавшему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента её регистрации.

5.9. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов руководитель либо иное уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, предварительно письменно уведомив лицо, подавшее жалобу, о продлении срока её рассмотрения.

5.10. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе, руководитель или уполномоченное им должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия).

5.11. Письменный ответ, содержащий решение по рассмотрению жалобы, направляется Потребителю или родителю (законному представителю) Потребителя.

6. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги

6.1. Руководитель Учреждения несет ответственность за качественное оказание муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

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