



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА СЕРПУХОВ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

Советская ул., д. 88, г. Серпухов,
Московская область, 142203

Тел./факс 8 (4967) 39-56-38
E-mail: uksrm@mail.ru

П Р И К А З

16.10.2019 № 140

«Об утверждении Порядка оказания
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
Муниципальным бюджетным
учреждением культуры «Серпуховская
централизованная библиотечная
система»

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Положением об Управление культуры Администрации городского округа Серпухов Московской области

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Серпуховская централизованная библиотечная система» (далее – МБУК «СЦБС») (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главного эксперта отдела аналитики, информационных ресурсов и досуговой деятельности Подкопаеву Н.В.

Начальник управления культуры

 Е.В. Котова

С приказом ознакомлены:

Утвержден
приказом Управления культуры
Администрации городского округа
Серпухов Московской области
от 16.10.2019 № 140

ПОРЯДОК
ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
«СЕРПУХОВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»

1. Сведения об услуге.

1.1. Наименование услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

1.2. Формы оказания услуги:

- в стационарных условиях: непосредственно в помещениях МБУК «СЦБС»;
- вне стационара: в ходе организации выездного обслуживания с использованием книжного фонда МБУК «СЦБС»;
- удалённо через сеть Интернет: посещение получателем услуги раздела официального сайта учреждения в сети Интернет.

1.3. Получатели услуги: население муниципального образования.

1.4. Услуга бесплатная.

1.5. Основные требования к содержанию и результатам оказания услуги

1.5.1. Услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки включает в себя следующие виды обслуживания: выдача книг читателю из фондов во временное пользование, обслуживание получателей услуги в читальном зале, подготовка библиографических и иных справок, предоставление полнотекстовых версий изданий, находящихся в фондах, в сети Интернет, предоставление справок о документах посредством сети «Интернет», проведение информационно-просветительских мероприятий, как формы информационного обслуживания.

1.5.2. Результат оказания услуги:

- в стационарных условиях: предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление библиографической, тематической, социально-правовой справки, предоставление справки о наличии документа в фонде, предоставление информации о документе, предоставление документа для использования в помещении библиотеки, предоставление информации в процессе проведения мероприятия;

- вне стационара: предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление информации об экземпляре, предоставление экземпляра для использования в присутствии представителя библиотеки, предоставление информации в процессе проведения мероприятия;

- удаленно через сеть Интернет: предоставление полнотекстовой копии экземпляра, предоставление информации о наличии экземпляра в фонде, предоставление библиографической информации, предоставление информации в процессе проведения онлайн мероприятия.

1.6. Показателем объема оказания услуги является количество посещений (единиц).

- для услуги, предоставляемой в стационарных условиях, посещение – это достижение результата оказания услуги в помещении библиотеки;

- для услуги, предоставляемой вне стационара, посещение – это получение результата оказания услуги с использованием документов фонда библиотеки вне ее помещения;

- для услуги, предоставляемой удаленно через сеть Интернет, посещение – это получение результата оказания услуги посредством использования официального сайта организации в сети Интернет.

1.7. В качестве показателя качества для услуги рекомендуется устанавливать показатель динамики посещений:

- для услуги, предоставляемой в стационарных условиях: динамика посещений библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процент);

- для услуги, предоставляемой вне стационара: динамика посещений внестационарных форм обслуживания библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процент);

- для услуги, предоставляемой удаленно через сеть Интернет: динамика удаленных посещений (посещений Интернет-сайта организаций, связанных с оказанием услуги) по сравнению с предыдущим годом (процент).

2. Документы, регламентирующие деятельность библиотек МБУК «СЦБС» при оказании муниципальной услуги.

2.1 Нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание муниципальной услуги:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации органов МС в РФ»;

- закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- закон Московской области от 3 декабря 2015 года N 215/2015-03 «О библиотечном обслуживании населения Московской области»;

- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;

- постановление Правительства РФ от 3 декабря 2002 года № 859 «Об обязательном экземпляре изданий»;

- приказ Минкультуры России от 18 января 2007 года № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

- приказ Минкультуры России от 10 сентября 2007 года № 1273 «Об утверждении форм учетных и иных документов по организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

- приказ Минкультуры России от 02 декабря 1998 года № 590 «Об утверждении Инструкции об учете библиотечного фонда».

2.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:

1) устав учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, положения;

3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;

4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области библиотечного обслуживания;

5) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством библиотекам при оказании услуг, регулируемых настоящим Порядком, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.1 Устав МБУК «СЦБС» является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность учреждения;
- 3) цели и предмет деятельности учреждения;
- 4) права и обязанности учреждения, его ответственность;
- 5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- 6) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

2.2.2. Основные руководства и правила:

- 1) правила пользования библиотеками МБУК «СЦБС»;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка;
- 3) распоряжения и приказы Управления культуры Администрации городского округа;
- 4) иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании услуг в библиотеках используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала библиотеки (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 5) иные инструкции библиотеки.

2.2.3. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечных услуг, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) инвентарные описи основных средств;
- 3) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.3. В библиотеках МБУК «СЦБС» следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

3. Условия размещения и режим работы библиотек для оказания муниципальной услуги.

3.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для всех групп населения. Для обеспечения доступности библиотечных услуг сеть библиотек должна равномерно размещаться на территории города.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

3.2. Режим работы библиотек МБУК «СЦБС» определяется локальными актами учреждения (правилами внутреннего трудового распорядка). Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

3.3. В здании библиотек должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения:
 - а) читальный зал;
 - б) абонемент;
 - в) помещения для хранения фондов;
- 2) дополнительные помещения:
 - а) входная зона;

- б) служебные помещения;
- в) иные помещения.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

4. Техническое оснащение библиотек в целях оказания муниципальной услуги.

4.1. Каждая библиотека МБУК «СЦБС» должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

- 1) компьютерная техника;
- 2) копировально-множительная техника;
- 3) стеллажи для хранения книг;
- 4) столы и стулья;
- 5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;
- 6) иное оборудование.

4.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

5. Требования по укомплектованности библиотек кадрами и их квалификации для оказания муниципальной услуги.

5.1. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

5.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- 1) библиотечные специалисты;
- 2) административно-управленческий персонал;
- 3) технические работники.

5.3. На должности сотрудников библиотек принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и подтвержденную документами об образовании.

Уровень профессиональной компетентности сотрудников библиотек должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации библиотечных работников.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Работники библиотек периодически должны проходить аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек МБУК «СЦБС», разработанным учреждением. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются должности, соответствующие определенному уровню квалификации.

5.4. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

6. Основные принципы оказания услуг по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию населения.

6.1. Все пользователи библиотек вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных

обстоятельств имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования библиотеками. Лица, не имеющие временной регистрации в г.о. Серпухов обслуживаются только в читальном зале или под денежный залог.

В библиотеках получатели услуг имеют право:

1) стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность и место регистрации, несовершеннолетние в возрасте до 14 лет регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительства). При записи в библиотеку пользователь должен ознакомиться с правилами пользования библиотекой и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью на читальском формуляре.

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

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

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

5) осуществлять иные права, предусмотренные уставом библиотек.

6.2. Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. В целях сохранности библиотечного фонда установлены санкции за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

6.3. Библиотечное обслуживание пользователей детского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских библиотеках или помещениях. Помещения и оборудование для детских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

6.4. Обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включающему в себя:

а) книжный фонд;

б) фонд периодики;

в) информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях и т.д.

В стационарных условиях:

- выдача документа для использования вне библиотеки на определенных условиях абонентом, сектором музыкальных и зрелищных искусств;
- выдача документа для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время читальным залом;
- предоставление доступа к электронным документам и базам данных в помещении библиотеки сектор электронных ресурсов;
- проведение информационно-просветительских мероприятий в помещениях библиотек.

Вне стационара:

- библиотечный пункт - это территориально обособленное подразделение библиотеки-филиала, работу в котором ведет штатный сотрудник.
- выездной читальный зал - форма внестационарного библиотечного обслуживания населения, предусматривающая возможность читателям пользоваться книгами, средствами печати, прежде всего, периодикой, вне стен библиотеки на открытых площадках, организованных библиотекарями.
- мероприятия, проводимые сотрудниками библиотеки вне ее стен - это различные мероприятия, библиотечные акции, читки, которые проводятся в школах, детских садах, других детских и взрослых учреждениях и организациях.

Удаленно через сеть Интернет:

Эта форма обслуживания предусматривает наличие виртуальных представительств библиотеки в сети Интернет- сайта и социальных медиаресурсов, а также наличие специальных сервисов. В их числе:

- электронный каталог;
- виртуальные книжные выставки;
- виртуальные читальные залы;
- возможность продления срока пользования книгой через сайт;
- виртуальные экскурсии по библиотеке, городу;
- электронные книги;
- виртуальные творческие мастерские;
- он-лайн мероприятия.

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

6.6. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

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

6.7. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство клиента. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой.

6.8. Проведение информационно-просветительских мероприятий для населения на базе библиотек

6.8.1. Виды и формы мероприятий, проводимых библиотеками МБУК «СЦБС»:

- мероприятия по обучению населения основам информационной грамотности: навыкам пользования справочно-библиографическим аппаратом, каталогами, картотеками, базами данных, документальными источниками, информацией, Интернет;
- организация культурно-досуговых мероприятий, акций, лекториев, фестивалей, конкурсов, вечеров, конференций, устных журналов, деловых встреч и других мероприятий по продвижению книги и чтения.
- организация работы клубов по интересам, краеведческих объединений, любительских объединений, специализированных читательских объединений и т.д.
- организация наглядных форм работы в виде выставок документов, стендов, плакатов и т.д.

6.8.2. Виды, формы, тематику проводимых мероприятий, регламент работы клубов по интересам и других объединений, каждое структурное подразделение определяет самостоятельно, исходя из возрастной и социальной категории потребителей услуги и их запросов.

6.8.3. Проведение мероприятий в библиотеках, не имеющих для этих целей специальных помещений, не должно препятствовать осуществлению прав остальных пользователей на свободный доступ к информации.

7. Информационное сопровождение оказания муниципальной услуги.

7.1. Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядка и правилах предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должны быть доступны населению города.

7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

7.3. В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги,

правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, цены на платные услуги, настоящий Порядок.

7.4. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей его компетентный выбор.

7.5. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости.

8. Контроль за библиотеками МБУК «СЦБС» по соблюдению настоящего Порядка.

8.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего контроля.

8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями, специалистами центральной библиотеки, заведующими структурными подразделениями.

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль;

3) тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

4) комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

8.3. Жалобы на нарушение настоящего Порядка получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и директору МБУК «СЦБС». Жалобы и заявления на предоставление услуг с нарушением настоящего Порядка подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены руководителем структурного подразделения либо директором МБУК «СЦБС» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

9. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию населения.

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

9.2. Руководители структурных подразделений МБУК «СЦБС» несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Порядка и определяют основные цели, задачи и направления деятельности подразделения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

9.3. Руководитель структурного подразделения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Порядка до всех сотрудников библиотеки;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала подразделения, осуществляющего предоставление услуг;

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

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Порядка.