

ПРОЕКТ

**КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА И ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕДОСТУПНЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
БИБЛИОТЕК**

**ПСКОВ
2010**

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Потребители услуги	Критерии оценки качества	Показатели оценки		
Основные				2011 г.	2012 г.	2013 г.
	Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных	Население области (муниципальных образований)	1. количество экземпляров библиотечного фонда общедоступных библиотек на тысячу жителей (ед.)	11.0	10.5	10.5
2. численность читателей в общедоступных (публичных) библиотеках (человек на тысячу жителей)			560	560	560	
Дополнительные						
<ul style="list-style-type: none"> • Количество баз данных и объем содержащейся в них информации • электронный каталог • наличие собственного WEB- ресурса (портал) и оперативность его использования: • количество посещений • наполнение и обновление • Уровень справочно-информационного обслуживания – в расчете на 1 тыс. жителей 	прирост – 20-30 % ежегодно	прирост –20-30 % ежегодно	не менее 10 ежедневно	ежедневно	(От 240 справок)	

			<ul style="list-style-type: none"> • Охват населения библиотечным обслуживанием (<i>доля реальных пользователей по отношению к потенциальным</i>). Является базовым индикатором эффективности работы библиотеки • Количество выданных документов: – в расчете на 1 тысячу жителей • Степень обновляемости фонда (%) • Обращаемость фонда библиотеки /степень использования информационных ресурсов/ • Посещаемость /активность посещения библиотеки/ – в расчете на 1 пользователя библиотеки • Активность посещения культурно-просветительских мероприятий (%) 	<p>От 47%</p> <p>12500</p> <p>8-10%</p> <p>1,3</p> <p>8.2</p> <p>10%</p>
--	--	--	---	--

Правовые основы оказания государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Налоговый кодекс Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 22.08.2004 № 122-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 31.12.2005 № 199-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральный закон от 11.08.1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»;
- Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральный закон от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 № 740 «О федеральной целевой программе «Культура России (2006-1011 годы)»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 (ред. от 13.07.2007) № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 № 1683-р «О методике определения потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры»;

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Постановление Минтруда Российской Федерации от 02.12.1994 № 74 «Об утверждении межотраслевых норм времени на научные работы, выполняемые работниками библиотек»;

Приказ Минкультуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении инструкции «Об учете библиотечного фонда»;

Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;

Закон Псковской области от 31.01.1996 «О библиотечном деле и обязательном бесплатном экземпляре документов»;

Закон о внесении изменений в Закон Псковской области «О библиотечном деле и обязательном бесплатном экземпляре документов» (2004 г.);

Постановление Администрации Псковской области от 30.06.2009 №229 Стандарт «Качество предоставления государственных услуг в области культуры и искусства»;

ГОСТ 7.0-99 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» от 07.10.1999 № 334-ст;

ГОСТ 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» от 19.04.2001 № 182-ст;

ГОСТ 7.55-99 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения» от 16.02.2000 № 39-ст;

ГОСТ 7.76-96 «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения» от 15.04.1997 № 136-ст;

ГОСТ 7.48-2002 «Консервация документов. Основные термины и определения» от 05.06.2002 № 231-ст;

ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования» от 05.06.2002 № 232-ст;

ГОСТ 7.87-2003 «Книжные памятники. Общие требования» от 26.02.2004 № 65-ст.

Муниципальная услуга

Муниципальная услуга - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет средств бюджета муниципального образования и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере библиотечного обслуживания и информационного обеспечения.

1. Технология оказания муниципальной услуги:

Для предоставления муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

- организация комплектования и хранения библиотечных фондов;
- предоставление свободного доступа пользователям к информации на печатных или иных носителях;
- внедрение информационных технологий в процесс библиотечного обслуживания;
- организация и проведение информационно-массовых мероприятий образовательного, просветительского и досугового характера;
- организация методического обеспечения деятельности муниципальных библиотек Псковской области.

2. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
1	2
Здание, в котором размещается библиотека	<ul style="list-style-type: none"> - библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения; - здание должно быть обеспечено удобным и свободным подходом для пользователей, пандусами; подъездом для производственных целей самой библиотеки и пожарного транспорта;

	<ul style="list-style-type: none"> - состояние здания, в котором располагается библиотека, не является аварийным; - здание должно отапливаться, быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, а также должно гарантировать безопасность и физическое здоровье пользователям и работникам, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры и влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации); - здание должно быть оборудовано охранной сигнализацией, телефонной связью
Оборудование здания (помещения) библиотеки	<ul style="list-style-type: none"> - предметы библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т. д.); - средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг (средства копирования и тиражирования документов, средства, обеспечивающие доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерная техника, средства связи и др.)
Состав помещений библиотеки	<p>В состав помещений библиотеки входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> - фойе; - читальные залы; - отделы обслуживания пользователей; - помещения для хранения фондов; - гардероб для верхней одежды посетителей;

	<ul style="list-style-type: none"> - санузлы для посетителей, снабженные всеми необходимыми санитарными принадлежностями; - служебные помещения; - технические помещения;
Температурно-влажный режим	помещения библиотеки оборудованы системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима (+18-20 ⁰ С)
Информатизация и компьютеризация	<ul style="list-style-type: none"> - не менее 50% рабочих мест для сотрудников библиотеки оборудовано персональными компьютерами, имеющими выход в Интернет; - имеется локальная компьютерная сеть; электронная почта; - создается и поддерживается Интернет-сайт (для центральных библиотек)

3. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1	2
Санитарное состояние	<ul style="list-style-type: none"> - деятельность библиотеки соответствует требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПин, нормам охраны труда и техники безопасности; - уборка помещений библиотеки производится ежедневно
Пожарная безопасность	- помещения оборудованы дымовыми извещателями и

	автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения; - в здании имеются эвакуационные выходы; - разработан и размещен на видных местах план эвакуации в случае пожара; - в библиотеке на видных местах размещена информация о запрете курения
--	--

4. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1	2
Режим работы	- не менее 20% времени работы библиотеки не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения; - обслуживание пользователей производится в течение шести дней в неделю; - допускается работа в праздничные дни
Информация о работе библиотеки	- размещается в соответствии с требованиями п. 6 настоящего документа

5. Требования к кадровому обеспечению предоставления муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1	2
Число и состав работников библиотеки	Библиотека должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием

Образовательный уровень работников библиотеки	Не менее 40% штатного персонала являются дипломированными библиотечными специалистами
Переподготовка и повышение квалификации кадров	- не менее одного раза в пять лет работники библиотеки проходят повышение квалификации по одной из установленных форм; - участие в производственной учебе (ежемесячно)

6. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
1	2
Информация в общественных местах	В общественных местах Псковской области на рекламных щитах и/или в виде информационных буклетов размещается информация о: - наименовании библиотеки; - адресе, телефонах библиотеки и схеме проезда к ней; - режиме работы библиотеки; - проводимых и планируемых мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения)
Информация у входа в библиотеку	У входа в библиотеку размещается: - наименование библиотеки; - информация о режиме работы библиотеки
Информация в помещениях библиотеки	В помещениях библиотеки в удобном для обозрения месте размещается: - информация о проводимых и планируемых мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения); - перечень оказываемых библиотекой услуг, в т. ч.

	<p>дополнительных платных с указанием их стоимости;</p> <p>- информация о способах доведения пользователями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки</p>
Информация на Интернет-сайте центральной библиотеки;	<p>На Интернет-сайте размещается и поддерживается в режиме актуализации:</p> <p>- информация о наименовании и режиме работы библиотеки;</p> <p>- информация об основных структурных подразделениях библиотеки с указанием номеров телефонов;</p> <p>- перечень оказываемых библиотекой услуг, в т.ч. дополнительных платных;</p> <p>- информация о планируемых и проведенных мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения) и т. д.</p>
Информация о специалистах библиотеки	<p>Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с пользователями, имеют нагрудные таблички (бейджи) с указанием фамилии, имени, отчества и наименованием занимаемой должности.</p>

7. Требования к организации учёта мнения потребителей муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
1	2
Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений

Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов на них в установленные сроки
Обращения граждан в электронной форме	В библиотеке организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственной услуги	В библиотеке организуются регулярные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью оказываемых услуг

8. Порядок контроля за исполнением муниципальной услуги:

№ п/п	Формы контроля	Периодичность контроля	Органы исполнительной власти муниципальных образований Псковской области, осуществляющие контроль за оказанием муниципальной услуги (выполнением работы)
1	2	3	4
1.	Отчет	Ежеквартально с нарастающим итогом	Администрация муниципального образования
2.	6-НК	Ежегодно	Администрация муниципального образования

Контроль за исполнением муниципальной услуги осуществляется Учредителем и другими муниципальными органами власти, имеющими право на проверку деятельности Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации, Псковской области, муниципальных образований.