

СТАНДАРТ
качества предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей
библиотеки»

Разработчиком Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Стандарт и Услуга, соответственно) является Управление по культуре и туризму администрации Городского округа Коломна Московской области.

Стандарт призван обеспечить регламентацию деятельности муниципальных учреждений библиотечного типа Городского округа Коломна Московской области (далее – Учреждение или библиотека), осуществляющих Услугу в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, обеспечить взаимосвязь объемов Услуги, оказываемой Учреждением в рамках муниципального задания, ее качества и объемов финансового обеспечения его выполнения, а также создать пользователям комфортные условия при получении Услуги. Соответствие Услуги Стандарту позволит принять объективное решение учредителю о результатах исполнения муниципального задания.

Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению Услуги, предоставляемой Учреждением, а также основные положения, определяющие качество Услуги и требования к качеству условий ее предоставления.

Требования к объему предоставляемой услуги за счет средств бюджета Городского округа Коломна Московской области утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

1. Правовые основания, регламентирующие предоставление Услуги

1.1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

1.2. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

1.3. ГОСТ 12.1.004-91. «Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования».

1.4. ГОСТ 22.3.03-97. «Межгосударственный стандарт. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения».

1.5. ГОСТ 7.0-99. «Межгосударственный стандарт. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения».

1.6. ГОСТ Р 1.4-2004. «Национальный стандарт Российской Федерации. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций».

1.7. ГОСТ Р 12.0.008-2009. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит)».

1.8. ГОСТ Р 50646-2012. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения».

1.9. ГОСТ Р 52113-2014. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».

1.10. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

1.11. ГОСТ 12.1.019-2017. «Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты».

1.12. ГОСТ Р 52875-2018. «Национальный стандарт Российской Федерации. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования».

1.13. ГОСТ Р 7.0.100-2018. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

1.14. ГОСТ Р 52872-2019. «Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».

1.15. ГОСТ Р ИСО 9004-2019. «Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».

1.16. ГОСТ 1.4-2020. «Межгосударственный стандарт. Межгосударственная система стандартизации. Межгосударственные технические комитеты по стандартизации. Правила создания и деятельности».

1.17. Закон Московской области «О библиотечном обслуживании населения Московской области» от 03.12.2015 №215/2015-ОЗ

1.18. Иные документы.

2. Термины и определения

Библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организационным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование абонентам, а также осуществляющее другие библиотечные услуги.

Библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

Библиографическое обслуживание – обеспечение потребителей библиографической информацией.

Информационное обслуживание – обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг.

Исполнитель – муниципальные учреждения библиотечного типа Городского округа Московской области, предоставляющие услугу по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки.

Потребитель – физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать услугу по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (далее – Потребитель).

Услуга – услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки.

Место предоставления Услуги – помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления Услуги.

3. Характеристика Услуги

3.1. Услуга может предоставляться в следующих условиях (формах):

- в стационарных условиях;
- вне стационара;
- удаленно через сеть «Интернет».

Перечень условий (форм) предоставления Услуги может быть расширен Учреждением в зависимости от специфики обслуживаемого контингента Потребителей (в соответствии с уставом Учреждения).

3.2. Потребители Услуги – физические лица (Услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются локальными документами Учреждения.

3.3. Основанием для оказания Услуги является:

- для физических лиц старше 14 лет – документ, удостоверяющий личность;
- для физических лиц до 14 лет – документ, удостоверяющий личность родителей или законных представителей.

Основаниями для отказа в получении Услуги могут быть:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность Потребителя;
- нахождение Потребителя Услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.).

3.4. Содержание муниципальной Услуги.

Предоставление библиотечных информационно-библиографических услуг, в том числе для слепых и слабовидящих, для детей и лиц юношеского возраста. Оказание консультативной помощи в поиске документов и выборе источников информации. Обслуживание читателей (справочно-информационное, информационно-библиографическое, библиотечно-библиографическое обслуживание).

3.5. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление Услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности Потребителей Услуг и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания услуг.

4. Общие требования к Услуге

С учетом условий оказания Услуги общие требования к Услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4-2004):

- соответствие Услуги целевому назначению;
- социальную адресность Услуги;
- комплексность, эргономичность и комфортность Услуги;
- эстетичность Услуги;
- точность и своевременность предоставления Услуги;
- информативность Услуги;
- безопасность Услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и работников Учреждения, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления Услуги;

- требования к работникам Учреждения и культуре обслуживания;
- требования к нормативному обеспечению Учреждения;
- контроль и оценку качества предоставления Услуги.

4.1. Соответствие Услуги целевому назначению.

Услуга, оказываемая Учреждением, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

4.2. Социальная адресность Услуги.

Социальная адресность Услуги, оказываемой Учреждением, включает:

- обеспеченность Услугой и доступность для Потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие Услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп Потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень работников Учреждения, номенклатуру и содержание оказываемых Услуг;
- наличие в правилах обслуживания определенных условий для социально значимых категорий Потребителей.

Социальную адресность Услуги необходимо учитывать при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих к зданиям территорий Учреждения, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания Услуг и др.

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение указанной категорией граждан документов на специальных носителях информации («говорящие» книги, аудиокниги).

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание Потребителей Услуги детского и юношеского возраста должно обеспечивать указанную категорию граждан научно-популярной, справочной литературой и литературой для внеклассного чтения.

Обеспечение сохранности документных фондов библиотеки достигается путем:

- организации учета документного фонда;
- обеспечения нормативного режима хранения;
- организации перевода документов на другие носители информации.

4.3. Комплексность, эргономичность и комфортность Услуги.

Библиотека размещается с учетом ее максимальной пространственной доступности (по времени не более 15-20 мин., за которое местный житель может добраться до библиотеки).

Доступность библиотеки обеспечивается ее удобным местоположением: в наиболее часто посещаемых культурных центрах, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений.

Обозримость и доступность библиотеки для граждан достигается при наличии таких элементов, как:

- свободные подходы к библиотеке;
- видимое и легкоузнаваемое название библиотеки;
- подъезд для транспорта, в том числе для санитарных и пожарных машин.

Здание должно быть оснащено:

- источниками естественного и искусственного освещения (обеспечивающими выполнение санитарных требований к естественному освещению зданий учреждений социального

- обслуживания граждан и искусственному освещению помещений зданий социального обслуживания граждан);
- системами отопления и вентиляции (обеспечивающими выполнение санитарных требований к микроклимату и эксплуатации зданий учреждений социального обслуживания граждан);
- противопожарными и охранными системами и оборудованием;
- телефонной связью и возможностью подключения к сети «Интернет».

Прилегающая к зданию библиотеки территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание.

Библиотека должна быть обеспечена помещениями для обслуживания пользователей, служебными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектована необходимой мебелью.

По размерам и состоянию помещение библиотеки должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).

Библиотека для обслуживания особых групп пользователей (дети, юношество, этнические группы, пожилые люди, инвалиды и другие категории) должна располагать оборудованными помещениями, соответствующими уровню физического и психоэмоционального состояния пользователей.

При организации и предоставлении Услуги Учреждение должно обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, тиражирование документов и иной информации и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

4.4. Эстетичность Услуги.

Эстетичность Услуги, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений Учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников Учреждения.

4.5. Точность и своевременность предоставления Услуги.

Оказываемая Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы Учреждения.

Оказание Услуги Учреждением осуществляется в соответствии с Межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемые в библиотеках.

4.6. Информативность Услуги.

Информативность Услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование Потребителя о предоставляемой Услуге и деятельности Учреждения.

Информирование об Услуге должно осуществляться Учреждением:

- непосредственно в помещениях Учреждения в установленном для Потребителя месте, на сайтах в сети «Интернет» и др.;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием средств массовой информации и др.

Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна отвечать требованиям полноты

и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Учреждение обязано довести до сведения Потребителей свое наименование (в соответствии с уставом Учреждения), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть размещена следующая информация об Учреждении:

- контактная информация о руководстве с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы Учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в сети «Интернет»;
- копия устава Учреждения;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи Учреждения;
- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях.

На сайте Учреждения должна быть размещена следующая информация:

- местонахождение Учреждения и его отделений, режим (график) работы Учреждения, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копия устава Учреждения,
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности;
- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых Услуг;
- утвержденный перечень Услуг и наличие льгот;
- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях.

Учреждение обеспечивает на своем официальном сайте в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений Потребителей о качестве оказания Услуг.

Учреждение должно своевременно предоставлять Потребителю необходимую и достоверную информацию об Услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Настоящий Стандарт, устав Учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления Услуги, книга жалоб и предложений должны предоставляться Потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации об оказываемой Услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

4.7. Безопасность Услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и работников Учреждения, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Условия предоставления Услуги и сама оказываемая Услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также работников Учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления Услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, должны соответствовать ГОСТ Р 52113-2014.

Безопасность Услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря Учреждения, условий обслуживания Потребителей и соблюдением работниками Учреждения санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008-2009, ГОСТ 12.1.004-91, ГОСТ 12.1.019-2017).

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования:

- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции;
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ 12.1.019-2017).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой Услуги.

Имеющееся в Учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании Услуги должна обеспечиваться сохранность имущества Потребителей Услуги.

Работники Учреждения должны быть подготовлены к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ 22.3.03-97).

4.8. Организация предоставления Услуги.

Оказание Услуги для Потребителя осуществляется на бесплатной основе в рамках финансового обеспечения выполнения муниципального задания.

Потребители Услуги свободно посещают Учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми Услугами.

Режим работы Учреждения регламентируется локальным нормативным актом Учреждения и настоящим Стандартом с учетом максимальной возможности для Потребителей пользоваться Услугами Учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, утвержденными в Учреждении.

Требования к режиму работы библиотеки.

Режим работы библиотеки должен соответствовать следующим требованиям:

- начало работы – не ранее 8.00 часов, начало обслуживания Потребителей – не ранее 9.00 часов;
- не менее 15 % времени работы Учреждения не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения;
- не менее 20 % времени работы Учреждения не должно совпадать с часами занятости детей и юношества;
- один день в месяц отводится на проведение санитарного дня.

Время оказания Услуг каждому Потребителю не регламентируется.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок до 30 календарных дней, В помещении библиотеки) – в течение рабочего дня.

Значение показателей объема и качества предоставляемой Услуги за счет средств бюджета Городского округа Коломна Московской области утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

4.9. Требования укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием Учреждения данного типа.

Организационно-функциональная структура Учреждения должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности работников исходя из возможности:

- выполнения заданного объема Услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к работникам Учреждения;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям работников Учреждения.

Руководство библиотеки должно обеспечить наличие в штате библиотеки специалистов, обладающих специальными знаниями, необходимыми для выполнения различных должностных обязанностей:

- для обслуживания особых групп пользователей (дети, юношество, этнические группы, пожилые люди, инвалиды и др.);
- для работы с определенными видами документов (электронные документы, аудиоматериалы, нотные издания, литература на иностранных языках и др.);
- для внедрения и использования информационных и телекоммуникационных технологий, создания электронных ресурсов, предоставления информационных услуг.

К каждому работнику библиотеки, непосредственно обеспечивающему оказание Услуги, предъявляются следующие требования: оказывать Услуги пользователям в соответствии с требованиями законодательства и положениями данного Стандарта; поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания Потребителей в библиотеке; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В должностной инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с должностной инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Руководитель библиотеки должен способствовать развитию кадрового потенциала Учреждения, росту профессионального уровня, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности работников занимаемой должности (включая повышение квалификации работников на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

4.10. Требования к нормативному обеспечению Учреждения, предоставляющего Услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава Учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность Учреждения;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;

- нормативных правовых документов, приказов и распоряжений руководителя Учреждения и вышестоящих органов управления.
- Устав Учреждения должен включать в себя следующие сведения:
- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местонахождении Учреждения;
- о предназначении Учреждения (предмет, виды, организация деятельности Учреждения, цели и основные задачи деятельности Учреждения, категории обслуживаемых лиц);
- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности Учреждения;
- о структурных подразделениях Учреждения;
- о правах и обязанностях Учреждения, его ответственности;
- об управлении Учреждением;
- о порядке реорганизации и ликвидации Учреждения.

Устав Учреждения утверждается приказом начальника Управления по культуре и туризму администрации Городского округа Коломна Московской области и регистрируется Федеральной налоговой службой.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления Услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в Учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании Услуг, входят:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- инвентарные описи основных средств;
- иные эксплуатационные документы;
- прочие документы: технический и энергетический паспорт Учреждения и др.

4.11. Контроль и оценка качества предоставления Услуги.

Руководитель Учреждения должен обеспечивать развитие Учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления Услуг (ГОСТ Р ИСО 9004-2019), осуществлять внутренний контроль предоставления Услуг на их соответствие утвержденным (Учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам и другим нормативным документам), ожиданиям Потребителя.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к Услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113-2014 в целях:

- определения соответствия качества Услуги (процесса предоставления Услуги, условий Учреждения, работников, занятых в оказании Услуги, результата оказания Услуги) требованиям нормативной документации и/или Потребителя;
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества Услуги.

Номенклатура показателей качества Услуги устанавливается в соответствии с Общероссийским базовым (отраслевым) перечнем (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам.

Контроль за соблюдением требований к Услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества Услуги проводит руководство Учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля, показатели оценки качества предоставления Услуг и эффективности деятельности Учреждения утверждаются руководителем Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления Услуг);
- плановый контроль:
 - тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения);
 - комплексный (проверка деятельности отдельных работников, отделений и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина конкретного работника в некачественном предоставлении Услуг).

Учреждение на постоянной основе определяет уровень удовлетворенности Потребителей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп Потребителей (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

Учреждение проводит изучение мнений Потребителей самостоятельно (в форме опроса, анкетирования Потребителей, мониторинга отзывов Потребителей на сайте Учреждения, анализа книги жалоб и предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры руководитель библиотеки представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в Управление культуры и туризма администрации Городского округа Коломна Московской области.

Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

- учредитель в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления Учреждением Услуги и ее соответствия данному Стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности Потребителей качеством Услуги;
- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Внешний контроль, осуществляемый учредителем, включает:

- проведение мониторинга работы Учреждения за определенный период;
- анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в администрацию Городского округа Коломна Московской области по выявленным нарушениям предоставления Услуги;
- проведение контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб и предложений Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта Потребителями Услуг могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее Услугу, так и в администрацию Городского округа Коломна Московской области.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление Услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения либо заместителем главы Городского округа Коломна Московской области в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарного взыскания.

5. Ответственность за качество оказания Услуги

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

Приказом руководителя Учреждения в Учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание Услуги Потребителям в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников Учреждения;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех работников Учреждения, осуществляющего предоставление Услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса обслуживания Потребителей Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта.

6. Требования к материально-техническим ресурсам

Каждая сетевая единица Учреждения должна быть оснащена соответствующим оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых Услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

- компьютерная техника;
- копировально-множительная техника;
- стеллажи для хранения книг;
- столы и стулья;
- стеллажи - шкафы для книжных выставок;
- иное оборудование.

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

Техническое освидетельствование оборудования библиотек должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

Библиотечное обслуживание пользователей детского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских библиотеках. Помещения и оборудование для детских библиотек должны соответствовать возрастным особенностям Потребителей Услуги.

7. Требования к составу библиотечного фонда, его полноте и актуализации

Библиотеки должны обеспечивать доступ к широкому диапазону документов библиотечного фонда в самых разных форматах, представленных в достаточном количестве (книги, периодические издания, аудио-, видеодокументы, электронные издания, электронные базы данных, в том числе сетевые, аудиокниги и др.).

Сроки хранения отдельных частей фонда библиотеки зависят от задач библиотеки, существующих потребностей и востребованности со стороны Потребителей, а также от

состояния документов, степени их устарелости или износа. Документы, изъятые по той или иной причине из состава фонда, но еще пригодные к использованию, необходимо предложить другим библиотекам.

Документный фонд библиотек должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанным с пропагандой вражды, насилия, жестокости.

Основными критериями качественной оценки фонда являются:

- разумный объем;
- информативность (соответствие потребностям населения);
- постоянная актуализация (обновляемость).

Оптимальный объем ежегодного пополнения библиотечных фондов новыми документами должен составлять не менее 2% от общего объема фонда

В соответствии с Законом Московской области от 18.03.2025 №27/2025-ОЗ о внесении изменений в Закон Московской области «О библиотечном обслуживании населения Московской области» Учреждение обязано формировать и сохранять библиотечный фонд, отражающий историческое и культурное наследие Московской области как части культурного достояния Российской Федерации.

В целях предоставления пользователям максимально полного объема информации, не ограниченного собственными ресурсами библиотек, библиотеки могут осуществлять подписку на доступ к сетевым электронным ресурсам.

Пополнение фондов новыми документами осуществляется за счет: ежегодного планового комплектования; подписки на электронные периодические, справочные издания; получения доступа к федеральной государственной информационной системе «Национальная электронная библиотека» и ресурсам национальных библиотек Российской Федерации; безвозмездной передачи из других библиотек, даров.

При комплектовании библиотечных фондов учитываются потребности граждан, в том числе потребности особых групп пользователей, читательский спрос, данные об использовании имеющегося собрания документов, нормативы комплектования, а также рекомендации учредителя, Государственной универсальной библиотеки Московской области, попечительского или читательского советов библиотеки.».

Информация о документах, поступающих в фонды библиотек Учреждения, их содержании и объеме в обязательном порядке доводится до сведения населения посредством отражения в электронных каталогах, доступных на сайте Учреждения и иных цифровых ресурсах.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фондах библиотек Учреждения, Пользователь по предварительному заказу может получить посредством электронной доставки документов.

В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций 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.