

1. Основные положения

Муниципальные библиотеки Божковского сельского поселения занимают важное место в социально-экономической инфраструктуре района, обеспечивают организацию процессов производства предоставления библиотечно-информационных услуг на основе использования современных технологий, взаимоиспользования ресурсов и информационного потенциала различных библиотек; соблюдение прав пользователей на получение качественных услуг, выполняемых в соответствии с современными требованиями.

Стандарт качества библиотечной деятельности (далее – Стандарт) Муниципальных библиотек Божковского сельского поселения ( далее - Библиотеки) устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области библиотечного обслуживания, принципы, нормативы (минимально необходимые параметры) обеспечивающие полноценное функционирование в современных условиях Библиотеки.

граждан на свободный доступ к информации и культурным ценностям, содействует развитию информационного, интеллектуального и духовного потенциала.

Стандарт является руководством для работы всех библиотек Божковского сельского поселения и органов местного самоуправления по организации эффективной системы библиотечно-информационного обслуживания населения.

Стандарт качества в сфере библиотечного обслуживания разработан на основе стандарта № СТ-113-13 муниципальных услуг «Библиотечное обслуживание населения»

К перечню муниципальных услуг, на которые устанавливается стандарт «Качество предоставления муниципальных услуг в области библиотечного обслуживания» относится услуга по организации библиотечно-информационного обслуживания населения Библиотеками Божковского сельского поселения.

Главным распорядителем средств, в компетенцию которого входит организация библиотечного обслуживания населения, является Учредитель - Администрация Божковского сельского поселения.

Деятельность библиотеки обеспечивается гарантированным финансированием из местного бюджета и участием в реализации социально-экономических программ Красносулинского района при условии долевого финансирования программных мероприятий за счет средств местных бюджетов.

В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

МБУК «ЦБ Божковского сельского поселения». - общедоступная библиотека, учреждаемая и финансируемая органом местного самоуправления и организующая выполняющая функции координационного и методического центра для библиотек поселений.

*муниципальная услуга –* один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет средств бюджетов Учредителей и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере библиотечного обслуживания и информационного обеспечения;

*стандарт качества предоставления муниципальных услуг –* обязательство Учредителя по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальных услуг в сфере библиотечного обслуживания, предоставляемых населению, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

-ресурсное обеспечение учреждений (документный (библиотечный) фонд, справочно-информационный банк, здания, помещения, оборудование, персонал, финансовые средства);

- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем управления и контроля за деятельностью учреждения.

Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность библиотек:

1. Конституция Российской Федерации.
2. Гражданский Кодекс Российской Федерации.
3. Бюджетный Кодекс Российской Федерации.
4. Налоговый Кодекс Российской Федерации.
5. Кодекс об административных правонарушениях.
6. Конвенция о правах ребенка, ратифицированная Россией 20.11.1989.
7. Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
8. Федеральный закон от 31.12.2005 г. № 199 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничений полномочий».
9. Закон Российской Федерации № 3612-1 от 09.10.1992 г. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
10. Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78- ФЗ « О библиотечном деле».
11. Федеральный закон от 29.12.1994 г. №77- ФЗ «Об обязательном экземпляре документов».
12. Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (статья 13).
13. Федеральный закон от 10.07.1992г. № 3266-1 «Об образовании».
14. Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149- ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
15. Федеральный закон от 11.08.1995 г. №135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»
16. Федеральный закон от 09.07.1993 г. № 5351-1 «Об авторском праве и смежных правах».
17. Федеральный закон от 19.05.1995г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях».
18. Федеральный закон от 27.12.2002 г. № 184- ФЗ «О техническом регулировании».
19. Федеральный закон от 21.07.2005г. № 94 –ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».
20. Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997г. № 6 « Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках».
21. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996г. № 1063-р «Социальные нормативы и нормы».
22. Приказ Минкультуры СССР от 29.01.1979 г. № 53 «Об утверждении временных типовых штатов централизованных библиотечных систем Министерства культуры СССР».
23. СНиП 2.08.02-89\* «Общественные здания и сооружения» утверждены Постановлением Госстроя СССР от 16.05.1989 № 78.
24. Областной закон от 21.01.1999г. № 108-20-ОЗ « О политике в сфере культуры».
25. Модельный библиотечный кодекс для государств- участников СНГ.
26. Концепция библиотечного обслуживания детей в России.
27. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, Российская библиотечная ассоциация, 24.05.2001г.
28. Манифест ИФЛА/ ЮНЕСКО о публичной библиотеке, 1994г.
29. Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек.
30. Руководство ИФЛА для детских библиотек.
31. Национальная программа сохранения библиотечных фондов Российской Федерации.
32. Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 № 32 « Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»

**Стандарты системы СИБИД:**

1. ГОСТ 7.0-99.»Информационно-библиографическая деятельность, библиография. Термины и определения».
2. ГОСТ 7.20-2000. «Библиотечная статистика».
3. ГОСТ 7.55-99. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения».
4. ГОСТ 7.76-96. «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения».
5. ГОСТ 7.48-2002 «Консервация документов. Основные термины и определения».
6. ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования».
7. Инструкция об учете библиотечного фонда от 02.12.1998 г. № 590.

1. **Библиотечно - информационное обслуживание населения**

Организация библиотечно-информационного обслуживания населения Божковского сельского поселения базируется на федеральном, региональном и муниципальном законодательстве и отражает динамику развития местного сообщества.

Библиотека сотрудничает со всеми секторами сообщества: государственным, коммерческим и общественным – в деле защиты прав пользователей на качественное библиотечно - информационное обслуживание.

Библиотека регулярно информирует общественность о своих целях и задачах, ресурсах, возможностях, предоставляемых услугах, текущей и перспективной деятельности. Ежегодно отчитывается перед местным сообществом о проделанной работе, источниках и размерах полученных финансовых средств и их расходовании.

Библиотека осуществляет библиотечно-информационное обслуживание населения на основе постоянного мониторинга потребностей жителей в библиотечно- информационных услугах.

К основным функциям Библиотеки относятся:

- библиотечное обслуживание населения сельского поселения, в т.ч. организация внестационарного обслуживания;

- формирование, организация и каталогизация собственных библиотечных фондов библиотек поселений на основе координации совместного использования ресурсов библиотек поселений в пределах сельского поселения (создание и ведение сводного каталога, создание автоматизированных баз данных и др.);

- ведение учета и предоставление государственной статистической отчетности о деятельности библиотек поселений;

- методическое обеспечение деятельности библиотек поселений;

- повышение квалификации библиотечных специалистов;

- межведомственная координация.

Библиотеки Божковского сельского поселения предоставляют жителям информационные, справочно-библиографические, коммуникативные, досуговые и сервисные услуги на основе анализа данных мониторинга культурных, информационных и образовательных потребностей населения.

* 1. **Требования к качеству услуги по организации библиотечного обслуживания населения Божковского сельского поселения**

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Потребитель вправе потребовать необходимую и достоверную информацию о предоставляемых услугах, обеспечивающую их компетентный выбор.

Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать информирование пользователей об информационных ресурсах библиотеки (составе библиотечных фондов, перечне услуг, режиме работы библиотеки), получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов, получение документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечить оперативность получения интересующей информации из различных источников.

Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста осуществляется всеми библиотеками Божковского сельского поселения.

Доля фонда для детей и юношества должна составлять 20-25% (от общего фонда библиотеки).

Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

Обеспечение сохранности библиотечных фондов должно быть достигнуто путем обеспечения нормативного режима хранения, реставрации и консервации библиотечных фондов, создания страхового фонда документов библиотек и регистра страховых микрофильмов.

Доступность широкого диапазона необходимых документов обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов (приобретением ценной научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок) в разных форматах: книги, периодика, аудио-, видео-, документы, электронные документы, базы данных Интернет.

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек, содействия созданию единого информационного пространства. В этих целях должно быть проведено подключение библиотек к действующим компьютерным сетям, создание электронных информационных ресурсов и развитие информационных ресурсов и автоматизированных технологий в библиотеках.

Читальные залы должны обеспечивать условия для образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, а также обеспечивать удобство пользователя. Оснащение читального зала копировальной техникой обязательно.

Объем услуг по организации библиотечного обслуживания населения оценивается числом пользователей за год, количеством книговыдачи и посещений.

2.2 **Порядок обеспечения доступа к услуге**

2.1.1 Предоставление бесплатных услуг пользователям осуществляется на основании Правил пользования библиотекой. Все граждане, проживающие на территории Божковского сельского поселения, независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеют право пользоваться библиотекой по месту жительства, а также другими библиотеками района.

2.1.2. В своей работе библиотека обеспечивает права граждан на свободный и равный доступ к информации, создает благоприятные условия для самообразования, учебы и удовлетворения культурных потребностей пользователей.

2.1.3 Пользователям (читателям) библиотеки предоставляется право бесплатного пользования фондами библиотек как на абонементе, так и в читальном зале. Лица, не имеющие временной регистрации в Божковского сельском поселении, обслуживаются только в читальном зале или под залог.

2.1.4. Для записи в библиотеку граждане предъявляют документы, удостоверяющие личность, сообщают сведения, необходимые для оформления читательского формуляра. При перемене места жительства, изменении фамилии, пользователь обязан сообщить об этом в библиотеку.

2.1.5 . При записи в библиотеку пользователь должен ознакомится с правилами пользования библиотекой и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью на читательском формуляре (билете).

2.1.6 Обслуживание читателей (пользователей) осуществляется согласно Правил пользования библиотекой, последняя пятница месяца – санитарный день.

2.1.6.1 Обслуживание читателей – детей осуществляется согласно Правил пользования библиотекой.

2.1.7 Читатели, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов библиотек через внестационарные формы обслуживания Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центральной Библиотекой Божковского сельского поселения».

**2.1.7 Все пользователи имеют право получать бесплатно:**

. информацию о наличии в фонде конкретного документа через систему каталогов и картотек;

. полную информацию о составе фонда через систему каталогов и картотек, другие формы библиотечного информирования;

. консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

. получать во временное пользование любой документ из фондов библиотек.

2.1.8 Пользователь имеет право взять на абонементе не более 5-ти печатных произведений печати и иных материалов сроком на 14 дней, особо спрашиваемых - от 1-5 дней;

-Для оформления продления срока пользования читатель предоставляет издания библиотекарю. В исключительных случаях продление осуществляется по телефону (болезнь, инвалидность, преклонный возраст).

2.1.9 Пользователь обязан расписаться за каждый полученный экземпляр произведения печати и иного материала в своем читательском формуляре; в читальном зале – на каждом книжном или читательском формуляре. Пользователь обязан вернуть произведения печати и иные материалы точно в назначенный срок. При возврате произведений печати и иных материалов в библиотеку расписка пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

**2.1.10 Пользователь библиотек имеет также право:**

. участвовать во всех мероприятиях библиотеки;

. входить в состав различных советов при библиотеке, высказывать свои мнения и суждения о работе библиотеки и отдельных работников;

. вносить предложения по улучшению работы библиотеки, ее структуры.

Пользователи библиотеки (читатели) обязаны соблюдать правила пользования библиотекой. Пользователи библиотеки нарушившие правила пользования библиотекой и причинившие библиотеке ущерб, компенсируют его в размере десятикратной стоимости утерянного, невозвращенного произведения печати или другого документа, а также испорченного (вырванные листы, вырезанные иллюстрации и др.) (На основании Федерального закона «О библиотечном деле» Статья 13, пункт 4 от 23 ноября 1994 г.)

1. **Нормативы размещения библиотек**

Библиотека размещается таким образом, чтобы создать условия для доступа к информации каждого жителя, независимо от места проживания.

Доступность обеспечивается стационарными и внестационарными формами библиотечно-информационного обслуживания.

**3.1 Стационарные формы библиотечно-информационного обслуживания:**

При организации библиотечно-информационного обслуживания учитывается численность и плотность населения, а также отдаленность и степень доступности населенных пунктов.

Расстояние от библиотеки до места жительства обслуживаемого населения не должно превышать 3км или 0,5 часа пути.

**3.2 Внестационарные формы библиотечно-информационного обслуживания**

Организация внестационарного библиотечно-информационного обслуживания населения Божковского сельского поселения осуществляется отделом внестационарного обслуживания библиотек поселения.

Библиотека организует внестационарное обслуживание людей, живущих в населенных пунктах, где нет стационарных библиотек, или расстояние до ближайшей стационарной библиотеки более 3 км (более 0,5 часа пути), посредством библиотечных пунктов, передвижных библиотек и других форм.

1. **Координационная и методическая деятельность:**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная Библиотека Божковского сельского поселения», выполняя функции методического и консультационного центра по вопросам организации библиотечно- информационного обслуживания населения в Божковского сельском поселении, обеспечивает ресурсную поддержку деятельности библиотек поселений, внедряет и развивает современные информационные и библиотечные технологии.

Осуществляя методическое обеспечение деятельности библиотек сельского поселения:

- проводит мониторинг по итогам работы за год библиотек поселения, составляет на его основе сводный статистический отчет, аналитические таблицы основных показателей деятельности;

- готовит информационно- аналитический отчет о деятельности МБУК «Центральная Библиотека Божковского сельского поселения» за текущий год;

- осуществляет выезды в библиотеки последний с целью оказания практической помощи по актуальным направлениям работы библиотек;

- выявляет, обобщает и способствует внедрению нового прогрессивного опыта работы муниципальных общедоступных библиотек;

- осуществляет экспертную оценку состояния библиотечно-информационного обслуживания населения поселения, разрабатывает предложения по его улучшению и совершенствованию;

- участвует в профессиональных мероприятиях областного уровня.

**5. Ресурсное обеспечение**

**5.1 Нормативный ресурс**

Нормативный ресурс - массив правовых и организационно- технологических документов и инструктивной информации, определяющий организационный порядок в библиотеке.

Учредительными документами библиотеки являются: Устав учреждения

Локальными актами библиотеки являются:

- положение о библиотеке (если библиотека является структурным подразделением другого учреждения),

- положения о структурных подразделениях библиотеки;

- коллективный договор;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- должностные инструкции;

- штатное расписание;

- положение о надбавках, доплатах, премирование;

- документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности.

Организационно-распорядительными документами являются:

Планы и отчеты библиотеки;

- протоколы, постановления, решения;

- приказы, распоряжения, указания;

- аттестационные документы;

- бухгалтерские документы;

- кадровые документы;

- журналы учета работы учреждения;

- журнал учета любительских формирований;

- докладные записки, справки, переписка.

**5.2 Библиотечно- информационные ресурсы**

Библиотечно-информационный фонд библиотеки (далее - фонд) должен отражать сложившееся в обществе многообразие взглядов, позиций, мнений.

Объем фонда МБУК «Центральная Библиотека Божковского сельского поселения» для обслуживания пользователей должен составлять минимум 1-2 тома на 1 жителя поселения.

Объем фонда для детского отделения МБУК «Центральная Библиотека Божковского сельского поселения» - 3-5 книг на 1 жителя- ребенка, живущего в поселении.

Базовая обеспеченность МБУК «Центральная Библиотека Божковского сельского поселения» периодическими изданиями должна составлять не менее 20-22 названий.

В структуре фонда библиотеки должны быть:

Не менее 10% фонда - справочные и библиографические издания.

20% и более – фонд отраслевой и учебной литературы.

Для сохранения значимости фонда библиотеки необходимо его постоянное ежегодное обновление, не менее 5% от общего объема фонда.

Ежегодное пополнение фонда на 1 жителя должна составлять не менее 0,1 книги, 0,02 звукозаписи, 0,004 видеозаписи, 0,003 электронных издания, 0,5 документов для обеспечения внестационарных форм обслуживания.

В библиотеке для обеспечения доступа населения к правовой информации должна быть установлена как минимум информационно-правовая система.

Сроки хранения документов в фонде зависят от :

- востребованности документов;

- экземплярности документа;

- степени износа документа;

- устарелости содержания документа.

Документы, имеющие непреходящее значение для данной местности, должны хранится постоянно. В целях сохранности таких документов пользователям предоставляются их копии.

Списание документов из фондов библиотеки проводится ежегодно по причинам ветхости, устарелости по содержанию, передачи в другие библиотеки.

Величина норматива списания устанавливается (определяется) только на списание по причине недостачи (не установленным причинам), но не более 0,2% от ежегодной текущей книговыдачи.

При отсутствии пунктов вторичного сырья или в случаях, когда сдача документов в макулатуру экономически не целесообразна, библиотеки утилизируют исключенные документы на месте в присутствии лиц, которые составили акт об исключении их из фонда.

В библиотеке должны соблюдаться все необходимые условия для обеспечения сохранности фонда в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной сигнализации и др.

**5.3 Здания и помещения**

Библиотека может размещаться в отдельно стоящем здании и должны быть соблюдены архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональному назначению библиотеки. По размерам и состоянию помещения библиотеки должны отвечать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН, нормам охраны труда и техники безопасности.

Помещения библиотеки предназначены для размещения и передвижения пользователей, персонала, библиотечных фондов, оборудования.

Помещения для обслуживания пользователей в библиотеке необходимо размещать с учетом следующих функциональных требований:

- читальный зал следует предусматривать вместимостью не менее 50 читательских мест, делать их проходными недопустимо;

Размеры площадей для обслуживания пользователей определяются в соответствии с нормативами:

- площадь для размещения фонда абонемента из расчета не менее 5 кв. м на 1000 томов;

- площадь для размещения фонда читального зала из расчета 10 кв. м на 1000 томов;

- площадь для размещения специализированных отделов из расчета 5 кв. м на 1000 единицу хранения;

- площадь для размещения справочно-информационного аппарата (каталоги) из расчета не менее 3,5 кв. м на 1 каталожный шкаф;

- площадь для кафедр приема и выдачи литературы из расчета 4,5 кв. м на 1 кафедру;

- площадь для размещения автоматизированных рабочих мест из расчета не менее 6,0 кв. м на 1 пользователя;

- число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв. м на одно место;

- около 10% посадочных мест для пользователей должны находиться в зоне «легкого» чтения или в зоне отдыха;

- для размещения выставок, площадь одного из основных подразделений библиотеки (абонемент, читальный зал) требует увеличения до 10 %;

- для проведения культурно-массовых мероприятий необходимо иметь отдельное помещение не менее 25 кв. м;

- площадь вестибюля из расчета 0,2 кв. м на 1 посетителя;

- площадь гардероба из расчета 0,08 кв. м на 1 крючок консольной вешалки;

- помещения для хранения фондов библиотеки должны иметь удобные связи с кафедрами выдачи, отделом обработки и непосредственно сообщаться со служебными помещениями отдела хранения. Проход через помещения хранения фондов библиотеки и размещение в них рабочих мест сотрудников других функциональных отделов библиотеки не допускается.

Размеры площадей для хранения фондов библиотеки определяются в соответствии с нормативами:

- для книг и журналов не менее 2,5 кв. м на 1000 томов;

- для газетных подшивок не менее 14 кв. м на 1000 подшивок;

Размеры площадей основных производственных участков определяются в соответствии с нормативами:

- площадь 1 рабочего места для сотрудников читальных залов и абонемента – 4,5 кв. м;

- площадь для размещения 1 служебного каталога – 2,5 кв. м;

- площадь 1 рабочего места, оборудованного средствами множительной техники – 4,5 кв. м

- площадь 1 рабочего места для административного персонала – до 10 кв. м.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь между собой и с подразделениями обслуживания пользователей. Библиотека должна быть обеспечена средствами противопожарной (1 огнетушитель на 50 кв. м пола, но не менее 1-го на каждое помещение) и охранной безопасности (сигнализация, решетки на окнах).

**5.4 Оборудование и техника:**

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Для поддержания оборудования и техники в рабочем состоянии, модернизации технической базы библиотеки ежегодно на эти цели должно выделяться не менее 8-10 процентов от балансовой стоимости уже имеющегося оборудования и техники.

После создания необходимого материально-технического базиса библиотека должна реализовывать заложенные компьютеризацией технологические возможности, наращивать информационные электронные ресурсы, в том числе через участие в корпоративных проектах, расширять спектр библиотечно – информационных услуг.

Рекомендуемое нормативное обеспечение библиотеки компьютерной техникой для организации пользовательских мест составляет:

**.** антивирусный пакет, программы архивации, просмотра изображений и др.;

**.** автоматизированную библиотечно – информационную систему.

**5.5 Кадровый ресурс**

Кадровый ресурс – руководители и специалисты, обеспечивающие предоставление библиотечно – информационных услуг населению( административный и творческий состав), а также служащие и рабочие, обеспечивающие работу библиотеки (технический состав).

Администрация библиотеки и ее учредитель должны предусмотреть наличие в штате библиотеки сотрудников, обладающих специальными знаниями, необходимыми для внедрения и использования информационных технологий, создания информационных продуктов и услуг, для обслуживания особых групп пользователей (детей, людей с ограничениями жизнедеятельности, и т.д.). Учредитель библиотеки должен обеспечить достаточное число сотрудников библиотеки для обеспечения основных библиотечных процессов.

Нормативная потребность в штатных библиотечных работниках может определяться, исходя из количества населения в зоне обслуживания:

- для муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная Библиотека Божковского сельского поселения» - 1 библиотечный работник на 500-1000 жителей

Нагрузки на 1 работника сельской библиотеки:

- по читателям – 500 человек;

-по книговыдаче- 10000

-по количеству посещений – 4500 посещений в год на одного работника.

**.** из расчетов трудозатрат на основе «Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

Не менее 80% штатного персонала библиотеки должны быть дипломированными специалистами, в штате библиотеки необходимо иметь специалистов, обладающих специальными знаниями для выполнения различных функциональных обязанностей: программистов, системных администраторов, социологов. Персонал библиотеки напрямую влияет на качество ее работы.

При принятии решений о прохождении аттестации на присвоение квалификационной категории каждый специалист библиотеки один раз в пять лет должен обновить знания.

Сумма, предназначенная для целей обучения персонала библиотеки, на участие персонала в образовательных мероприятиях различных форм обучения (курсы, семинары, стажировки, практикумы и т.п.), должна быть не менее 0,5 % от статей бюджета от общего бюджета библиотеки.

Учредитель и администрация библиотеки обеспечивают социальную и профессиональную защиту работников муниципальной библиотеки, соблюдают профессиональные интересы работников, создают условия для их реализации и самореализации, заботятся о возможностях служебного роста.

Уровень оплаты труда должен соответствовать уровню выполняемой работы. В библиотеке должна применяться система стимулирования и поощрения работников.

**5.6 Финансовый ресурс**

Финансовый ресурс – бюджетное финансирование и другие виды доходов, получение и использование которых не противоречит действующему законодательству.

Финансирование библиотек осуществляется за счет средств местного бюджета, возможностей государственного бюджетного финансирования из фонда софинансирования социальных расходов (субсидии), фонда финансовой поддержки (дотации), регионального фонда развития (субсидии), а также за счет средств государственных и местных внебюджетных фондов; целевых грантов; пожертвований, спонсорских средств со стороны организаций и частных лиц; доходов от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности.

Обязательные бесплатные, гарантированные законом, услуги библиотеки населению должны финансироваться учредителем в объеме, необходимом для эффективного осуществления поставленных задач.

Расходы бюджета библиотеки с учетом всех предусмотренных законодательством источников его формирования осуществляются на следующие цели:

**.**  содержание персонала библиотеки (оплата труда с начислениями, выплата надбавок за выслугу лет, за квалифицированную категорию по результатам аттестации и иных надбавок, ежегодные расходы на повышение квалификации кадров);

**.** комплектование, организация и сохранность фондов (приобретение новых книг, подписка на периодику, приобретение изданий видео- и звукозаписей, документов на CD-ROM, обеспечение оборудованием и средствами сохранности и безопасности фондов);

**.** внедрение информационных технологий, автоматизация библиотеки (приобретение, замена и обновление компьютерного и иного технического оборудования, модернизация компьютерной техники, расходы на сетевое сопровождение и программное обеспечение и др.);

**.**  содержание здания (коммунальные услуги, текущий и капитальный ремонт, аренда, техническое обслуживание зданий и оборудования и т.д.);

**.** организация библиотечного пространства, оборудование помещений (приобретение мебели и оборудования, материалов, предметов дизайна и т.д.);

**.** осуществление организационной, научно-методической и управленческой деятельности (услуги связи, информационно-издательские и рекламные расходы, командировочные расходы, приобретение канцелярских и офисных принадлежностей и расходных материалов, др.);

**.** публичная деятельность: проведение массовых мероприятий, организация выставок, представительские расходы.

Сумма затрат на эти цели составляет примерный годовой бюджет библиотеки, отраженный в смете доходов и расходов учреждения.

Библиотека, осуществляющая дополнительные функции или виды деятельности (социальную, образовательную, досуговую, и т.д.) по согласованию с учредителем или по его заказу, обеспечивается соответствующими дополнительными материальными ресурсами, в том числе на основе муниципального заказа.

**6.Порядок обжалования нарушений требований стандарта**

6.1 Общие положения

6.1.1 Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

6.1.2 Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

- жалобы на нарушение требований стандарта директору муниципального учреждения (в его отсутствие - заместителю);

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию Божковского сельского поселения

- обращение в суд.

6.2 Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги:

6.2.1 При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

6.2.2 При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.3 Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

6.3.1 При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявителем может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

6.3.2 Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.3.3 Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

6.3.4 Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, а также по иным причинам.

6.3.5 В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

6.3.6 В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

6.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

6.3.8 Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59- ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг**

7.1 Мера ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам Библиотеки, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителем данного учреждения в соответствии с требованиями внутренних документов и требованиями настоящего стандарта.

7.2. К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены как сотрудники, так и руководитель учреждения по результатам установления имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий Учредителя или судебного решения.

**8. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям стандарта**

8.1 Регулярная проверка соответствия деятельности муниципального бюджетного учреждения, оказывающего муниципальные услуги, требованиям настоящего стандарта проводится по решению Администрации Красносулинского района и Роспотребнадзора.

8.2 По результатам проверки руководителю проверенного муниципального бюджетного учреждения выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений стандарта качества оказываемых муниципальных услуг.

**Система индикаторов качества библиотечной услуги**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование индикатора качества бюджетной услуги** | **Значение индикатора** |
| Обновляемость библиотечного фонда (доля новых поступлений в общем объеме хранения) | Не менее 0,5% в год |
| Число посадочных мест в читальных залах | Не менее 9 на 1000 пользователей |
| Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда | Не менее 3 % |
| Доля востребованных экземпляров библиотечного фонда в общем объеме библиотечного фонда | Не менее 30 % |
| Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием | 100% |
| Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа библиотекарей | Не менее 10 % |

**Перечень основных требований к результатам и показателям работы библиотек**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тип бюджетного учреждения** | **Требование к результатам работы** | **Показатель** |
| Библиотеки | Сохранение и пополнение книжного фонда  Доходы от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности  Обеспечение требован. к качеству услуг | Количество единиц  Тыс. руб.  Бальная оценка по системе индикаторов качества |

**Перечень показателей эффективности оказания бюджетных услуг библиотек**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование бюджетной услуги** | **Показатели конечного эффекта и непосредственного результата ее предоставления** | **Бальная оценка** |
| Библиотечная услуга | 1.Количество зарегистрированных пользователей (тыс. чел.)  2.Количество посещений (тыс. чел.)  3. Книговыдача (тыс. экз.)  4. Количество выданных справок  5. Количество массовых мероприятий  6. Рекламная деятельность (работа по привлечению читателей, пропаганда библиотеки) | 30  30  30  20  20  10 |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная Библиотека Божковского сельского поселения»** создано 1 декабря 2006 года. 2011году 29ноября утвердить в новой редакций согласно постановлению № 102 В его состав входят :

**.**Центральная библиотекаБожковского сельского поселения (0,75 штатные ед.)

**.**Тополёвская сельская библиотека – (0,75 штатные ед.)

**.**Чернецовская сельская библиотека – (0,75 штатные ед.)

**.**Главный бухгалтер – (0,25 штатные ед.)

Количество штатных единиц всего -2,5 (библиотечных работников-3)

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная Библиотека Божковского сельского поселения»** создано 2011году 29ноября утвердить в новой редакций согласно постановлению № 102 В его состав входят :

**.**Центральная библиотекаБожковского сельского поселения (075 штатные ед.)

.Главный бухгалтер - (0.25 штатные ед.)

**.**Тополёвская сельская библиотека – (0.75 штатные ед.)

**.**Чернецовская сельская библиотека – (0.75 штатные ед.)

Количество штатных единиц всего -,2 5 (библиотечных работников-3)

**Статистика библиотечных фондов**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование библиотеки | 2015 2016 2017 |
| Центральная библиотека Божковского сельского поселения | 18566 18681 18566 |
| Тополёвская сельская библиотека | 20171 15648 15648 |
| Чернецовская сельская библиотека | 11205 11283 11283 |
| **Всего** | **49942 45612 45612** |

**Статистика библиотечных фондов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование библиотеки | Поступление  2015 2016 2017 | Книгообеспеченность  2015 2016 2017 | Читаемость  2015 2016 2017 | Обращаемость  2015 2016 2017 |
| Центральная Библиотека Божковского сельского поселения | 195 67 197 | 27,5 27,8 | 20,0 20,0 | 0,7 0,7 |
| Тополёвская сельская библиотека | 152 64 151 | 29,6 22,9 | 28,9 28,9 | 1,0 0,9 |
| Чернецовская сельская библиотека | 130 34 149 | 22,2 22,4 | 19,4 19,6 | 0,9 0,9 |
| **Всего** | **477 165 497** | **26,9 24,5** | **23,1 23,2** | **0,9 0,9** |

**Статистика библиотечного обслуживания**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование библиотеки | Читатели 2014 2015 2016 | Посещения  2014 2015 2016 | Книговыдача  2014 2015 2016 | Посещаемость  2014 2015 2016 |
| Центральная Библиотека Божковского сельского поселения | 673 673 | 8880 8966 | 13495 13498 | 13,2 13,3 |
| Тополевская сельская библиотека | 680 682 | 9115 9155 | 19700 19700 | 13,4 13,4 |
| Чернецовская сельская библиотека | 504 504 | 4894 4074 | 9783 9918 | 9,7 8,1 |
| **Всего** | **1857 1859** | **22889 22195** | **42978 43116** | **12,3 11,9** |

**Пояснение**

**к расчету стоимости библиотечной услуги**

В работах многих библиотековедов подчеркивалось, что все сугубо библиотечные результаты, получаемые в процессе непосредственного обслуживания, в большей мере интегрируются в показателе количества книговыдач.

Вместе с тем, в связи с наблюдающимся расширением функций библиотек можно данные процессы дополнительно учитывать характеристики информационно-справочной работы и досуговых мероприятий в присущих им единицах учета и переводимых в книговыдачу.

Коэффициенты такого перевода можно установить на основе учета трудовых затрат. Известно, что в общедоступной библиотеке по усредненным нормам

**.** одна книговыдача требует 15 мин. рабочего времени библиотекаря,

**.** одна справка -20 мин.,

**.** одно посещение массового мероприятия- 1,4 часа.

С учетом этого можно приравнять:

1 справка- 1,3 книговыдачи

1 посещение массового мероприятия- 5 книговыдач.

Таким образом, всю основную деятельность общедоступных библиотек можно отразить в одном показателе «условная книговыдача», куда войдут обычная выдача документов и нетрадиционная библиотечная работа, выраженная в книговыдаче.

* 1. **Услуги по библиотечному обслуживанию населения**

По расчетам текущего финансового года

1 книговыдача равна- 9, 45 руб.

Плановый показатель книговыдачи на последующие годы на МБУК «Центральная Библиотека Божковского сельского поселения» равен

18,75 х 21960,00 = 411750,00 - Стоимость библиотечной услуги

**ИТОГО ПО УСЛУГЕ – 411750,00**

Плановый показатель выдачи справок 893 справок, или переведенные в единицы книговыдач

296 х 1,3 =384,8 (книговыдач)

18,75 х 384,8 = 7215,00 руб. – стоимость услуги

Плановый показатель посещений массовых мероприятий – 7320,00, или переведенные в единицу книговыдачи

7320,00 х 3 = 21960,00 (книговыдач)

18,75 х 21960,00 = 411750,00 руб. – стоимость библиотечной услуги

**Итого по услуге 1.1. 411750 +384,8+21960=434094,80**