

Приложение
УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
муниципального образования
"Город Архангельск"
от 26.12.2020 № 341

СТАНДАРТ
оказания муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому
и информационному обслуживанию пользователей библиотеки

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (далее – муниципальная услуга).

1.2. Содержание муниципальной услуги

Таблица 1

Наименование	Значение
Все виды библиотечного обслуживания	С учетом всех форм

1.3. Условия (формы) оказания муниципальной услуги

Таблица 2

Наименование	Значение
Способы обслуживания	В стационарных условиях
Способы обслуживания	Вне стационара
Способы обслуживания	Удаленно через сеть Интернет

1.4. Категория потребителей муниципальной услуги и их характеристика
Физические лица.

1.5. Орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя, или главный распорядителя средств городского бюджета

Управление культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования "Город Архангельск".

1.6. Наименования муниципальных учреждений (групп учреждений), оказывающих муниципальную услугу

Муниципальное учреждение культуры муниципального образования "Город Архангельск" "Централизованная библиотечная система" (далее – МУК "ЦБС", учреждение, библиотека).

1.7. Сведения о бесплатности (платности) муниципальной услуги для потребителей муниципальной услуги

Муниципальная услуга оказывается для потребителей на бесплатной основе.

1.8. Правовые акты, регламентирующие оказание муниципальной услуги
Конституция Российской Федерации.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре".

Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ "О пожарной безопасности".

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов".

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле".

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации".

Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях".

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности".

Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию".

Постановление Правительства Российской Федерации от 16.09.2020 № 1479 "Об утверждении правил противопожарного режима в Российской Федерации".

"ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации" (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках".

Закон Архангельской области от 21.01.1999 № 108-20-ОЗ "О политике в сфере культуры Архангельской области".

Закон Архангельской области от 08.04.2003 № 165-21-ОЗ "Об обязательном экземпляре документов Архангельской области".

Закон Архангельской области от 10.11.2005 № 109-6-ОЗ "О библиотеках и библиотечном деле в Архангельской области".

Устав муниципального образования "Город Архангельск".

2. Требования к оказанию муниципальной услуги

2.1. Документы, необходимые для получения муниципальной услуги
При первом посещении МУК "ЦБС" необходимо предъявить:

документ, удостоверяющий личность потребителя муниципальной услуги (паспорт гражданина Российской Федерации);

документ, удостоверяющий личность родителя (законного представителя) потребителя муниципальной услуги в возрасте до 14 лет (паспорт гражданина Российской Федерации);

поручительство на библиотечное обслуживание родителя (законного представителя) потребителя муниципальной услуги в возрасте до 14 лет согласно приложению № 1 к настоящему Стандарту.

На основе предоставленных документов работник МУК "ЦБС" заполняет формуляр читателя, регистрационную карточку и читательский билет.

2.2. Порядок получения муниципальной услуги

2.2.1. Порядок принятия заявки от потребителя муниципальной услуги (заявителя)

Принятие заявки осуществляется при личном обращении заявителя в МУК "ЦБС". За потребителя муниципальной услуги в возрасте до 14 лет подачу заявки осуществляет его родитель (законный представитель).

2.2.2. Рассмотрение заявки

Рассмотрение заявки осуществляется при первом посещении заявителем МУК "ЦБС" по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорт гражданина Российской Федерации).

2.2.3. Порядок принятия решения об удовлетворении заявки

Право на библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание потребителя муниципальной услуги наступает с момента оформления формуляра читателя, согласия на обработку персональных данных согласно приложению № 2 к настоящему Стандарту, заполнения регистрационной карточки читателя и выдачи читательского билета.

Для оформления регистрационной карточки читателя заявитель предоставляет следующие сведения о потребителе муниципальной услуги: фамилия, имя, отчество, год рождения, сведения о регистрации по месту жительства (адрес фактического проживания), паспортные данные, образование, место учебы, работы, занимаемая должность, телефон, адрес электронной почты.

Заявитель должен ознакомиться с Правилами пользования МУК "ЦБС" и письменно подтвердить свое согласие с ними подписью на формуляре читателя.

Формуляр читателя предназначен для учета пользователей библиотеки, контроля и учета выданных и возвращенных им произведений печати и других документов библиотечного фонда, и анализа чтения. Документом, предоставляющим право пользования услугами библиотеки, содержащим основные сведения о потребителе муниципальной услуги является читательский билет. Читательский билет предъявляется при каждом посещении библиотеки.

Потребитель муниципальной услуги, не имеющий регистрации в городе Архангельске, обслуживается в читальном зале.

2.2.4. Основания для отказа в оказании муниципальной услуги

В оказании муниципальной услуги может быть отказано в случаях: непредставления заявителем документа, удостоверяющего личность (паспорта гражданина Российской Федерации), или читательского билета;

несообщения заявителем сведений, указанных в подпункте 2.2.3 настоящего Стандарта;

обращения в дни и часы, в которые МУК "ЦБС" закрыто для посещений; несоблюдения потребителем муниципальной услуги Правил пользования МУК "ЦБС".

2.2.5. Очередность оказания муниципальной услуги

Оказание муниципальной услуги осуществляется в порядке очередности поступления заявок.

2.2.6. Информирование потребителя муниципальной услуги (заявителя) о принятом решении

Информирование потребителя муниципальной услуги (заявителя) о принятом решении осуществляется в устной форме.

2.2.7. Особенности принятия решений об оказании муниципальной услуги отдельным категориям граждан

Особенности принятия решений об оказании муниципальной услуги отдельным категориям граждан отсутствуют.

2.2.8. Срок оказания муниципальной услуги

Оказание муниципальной услуги начинается с момента принятия решения об удовлетворении заявки. Сроки пользования документами библиотечного фонда устанавливаются правилами пользования МУК "ЦБС".

2.2.9. Другие положения, характеризующие требования к оказанию муниципальной услуги

Другие положения, характеризующие требования к оказанию муниципальной услуги, отсутствуют.

2.3. Требования к муниципальным учреждениям, оказывающим муниципальную услугу

2.3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует муниципальное учреждение

Устав учреждения.

Свидетельство о государственной регистрации учреждения.

Свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации.

Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц.

2.3.2. Режим работы муниципального учреждения

Режим работы определяется локальным нормативным актом МУК "ЦБС".

2.3.3. Условия размещения муниципального учреждения

МУК "ЦБС", его обособленные филиалы должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Здания и помещения МУК "ЦБС" должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям и правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации. В МУК "ЦБС" должны соблюдаться все необходимые условия для обеспечения сохранности библиотечного фонда в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима.

2.3.4. Материально-техническое обеспечение оказания муниципальной услуги Помещения МУК "ЦБС" должны быть разделены на две функциональные зоны:

читательскую (зона обслуживания);
служебно-производственную.

Технические средства МУК "ЦБС" должны включать компьютерную технику, средства копирования документов, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации. Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

2.3.5. Кадровое обеспечение оказания муниципальной услуги

МУК "ЦБС" должно располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

Подбор персонала в учреждение должен осуществляться в соответствии: с профессиональными квалификационными группами должностей работников культуры, искусства и кинематографии, утвержденными приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 31.08.2007 № 570;

профессиональными квалификационными группами общетраслевых должностей руководителей, специалистов и служащих, утвержденными приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.05.2008 № 247н;

профессиональными стандартами, утвержденными Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

К каждому сотруднику библиотеки, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:

поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей муниципальной услуги в библиотеке;

проявлять к потребителям муниципальной услуги максимальную вежливость, внимание, терпение;

поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач.

2.3.6. Должностные лица в муниципальном учреждении, ответственные за оказание муниципальной услуги

Директор МУК "ЦБС" несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и

направления деятельности МУК "ЦБС" в области совершенствования качества, оказываемой муниципальной услуги.

Директор учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех работников МУК "ЦБС", а также непосредственных потребителей муниципальной услуги, родителей (законных представителей) потребителей муниципальной услуги в возрасте до 14 лет;

организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

организовать внутренний контроль за соблюдением настоящего Стандарта;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги и настоящего Стандарта.

2.4. Основания для досрочного прекращения либо приостановления оказания муниципальной услуги

Досрочное прекращение оказания муниципальной услуги производится по следующим основаниям:

исключение муниципальной услуги из Общероссийского базового (отраслевого) перечня (классификатора) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам;

перераспределение полномочий, повлекших исключение из компетенции МУК "ЦБС" полномочий по оказанию муниципальной услуги;

реорганизация или ликвидация МУК "ЦБС".

Оказание муниципальной услуги приостанавливается в следующих случаях:

нарушения МУК "ЦБС" требований к качеству и условиям оказания муниципальной услуги, установленных муниципальным заданием и настоящим Стандартом;

совершения противоправных действий, грубых и неоднократных нарушений потребителем муниципальной услуги Правил пользования МУК "ЦБС";

невозврата потребителем муниципальной услуги документов библиотечного фонда, ранее предоставленных во временное пользование на дом.

2.5. Результат оказания муниципальной услуги

Качественное и своевременное выполнение библиотечных, библиографических и информационных запросов потребителя муниципальной услуги путем предоставления информации о наличии документов библиотечного фонда, выдачи во временное пользование документов библиотечного фонда.

2.6. Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги

Таблица 3

Наименование показателя	Единица измерения	Формула расчета	Источник информации о значении показателя (исходных данных для его расчета)
Динамика посещений пользователей библиотеки по сравнению с предыдущим годом	Процент	$(\text{Пос}_{\text{тек}}/\text{Пос}_{\text{прошл}}) \times 100\% <1>$	Дневники работы библиотек, форма федерального статистического наблюдения 6-НК

<1> $\text{Пос}_{\text{тек}}$ – общее количество посещений пользователей на отчетный период текущего года, $\text{Пос}_{\text{прошл}}$ - общее количество посещений пользователей за аналогичный период прошлого года.

2.7. Порядок информирования потенциальных потребителей муниципальной услуги

Таблица 4

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
1	2	3
Размещение информации на официальном информационном Интернет-портале муниципального образования "Город Архангельск"	Наименование учреждения, место нахождения, оказываемые муниципальные услуги, настоящий Стандарт, иная информация в соответствии с Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей"	Не менее одного раза в год
Размещение информации на информационных стендах (в уголках потребителей муниципальной услуги), на официальном сайте МУК "ЦБС"	Наименование, местонахождение МУК "ЦБС" и его обособленных филиалов, информация о режиме работы, справочных телефонах, о специалистах учреждения, информация об объемах оказываемой муниципальной услуги, порядке подачи жалоб и предложений, иная информация о деятельности учреждения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации	По мере необходимости
Размещение информации в средствах массовой информации	Информация о деятельности учреждения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации	По мере необходимости
Размещение информации на Официальном сайте Российской Федерации для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях	В соответствии с требованиями Федерального закона от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях"	Не позднее пяти рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы

2.8. Порядок и сроки подачи, регистрации и рассмотрения жалоб (претензий) на несоответствующее оказание муниципальной услуги, на несоблюдение Стандарта соответствующей муниципальной услуги

Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при оказании муниципальной услуги определяется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.9. Порядок контроля за оказанием муниципальной услуги

Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной услуги, описываемой в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий. Контроль за деятельностью МУК "ЦБС" осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.9.1. Внутренний контроль

Внутренний контроль подразделяется на:

а) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания муниципальной услуги);

б) плановый контроль:

тематический контроль (по определенной теме или направлению деятельности МУК "ЦБС");

комплексный контроль.

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому конкретному случаю с рассмотрением на совещаниях при директоре МУК "ЦБС, принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина работника МУК "ЦБС" в некачественном оказании муниципальной услуги).

2.9.2. Внешний контроль

Таблица 5

Формы контроля	Периодичность	Органы, осуществляющие контроль за оказанием муниципальной услуги
1	2	3
1. Предварительный контроль	В соответствии с планом контроля за деятельностью муниципальных учреждений культуры, утверждаемым приказом начальника управления культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования "Город Архангельск"	Управление культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования "Город Архангельск"
2. Текущий контроль	Не реже одного раза в год	Управление культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования "Город Архангельск"
3. Последующий контроль	По мере необходимости	Управление культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования "Город Архангельск"

Приложение № 1
к Стандарту оказания муниципальной услуги
по библиотечному, библиографическому
и информационному обслуживанию
пользователей библиотеки

**ПОРУЧИТЕЛЬСТВО
на библиотечное обслуживание**

Прошу записать моего (ю) _____

(фамилия, имя, отчество несовершеннолетнего сына (дочь) (год рождения, школа, класс)

в библиотеку (муниципальное учреждение культуры муниципального образования "Город Архангельск" "Централизованная библиотечная система" (МУК "ЦБС").

Я законный представитель несовершеннолетнего _____

(фамилия, имя, отчество представителя)

гарантирую своевременное возвращение документов библиотечного фонда в библиотеку и компенсацию ущерба, порчу или утерю, согласно Правил пользования МУК "ЦБС". Предоставление документов из библиотечных фондов сверх срока пользования, установленного правилами пользования библиотекой, оплачивать в соответствии с Тарифами на услуги (работы), оказываемые (выполняемые) МУК "ЦБС" для граждан и юридических лиц за плату.

Паспортные данные (серия, номер паспорта, когда и кем выдан)

Сведения о регистрации по месту жительства. Адрес фактического проживания _____

Место работы, должность _____

Телефон, адрес электронной почты _____

С правилами пользования ознакомлен и согласен _____ (подпись)

" _____ " _____ 20__ г.

Приложение № 2
к Стандарту оказания муниципальной услуги
по библиотечному, библиографическому
и информационному обслуживанию
пользователей библиотеки

**СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных**

Я, _____ (Ф.И.О.)

паспорт серии _____ № _____ зарегистрирован
по адресу _____

законный представитель несовершеннолетнего _____

(фамилия, имя ребенка)

в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" своей волей и в своем интересе даю согласие муниципальному учреждению культуры муниципального образования "Город Архангельск" "Централизованная библиотечная система" (далее – МУК "ЦБС", учреждение) на обработку (сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих и моего ребенка персональных данных с использованием или без использования средств автоматизации:

фамилия, имя, отчество; год рождения; сведения о регистрации по месту пребывания или адрес фактического проживания; телефон; паспортные данные (серия, номер паспорта, когда и кем выдан, сведения о регистрации по месту жительства); образование; место работы, учебы; занимаемая должность; адрес электронной почты, в целях:

исполнения библиотекой Федерального закона от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле", Закона Архангельской области от 10.11.2005 № 109-6-ОЗ "О библиотеках и библиотечном деле в Архангельской области"; постановления Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 № 575 "Правила оказания телематических услуг связи"; постановления Федеральной службы государственной статистики (Росстат) от 11.07.2005 № 43 "Об утверждении статистического инструментария для организации Роскультурой статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры, искусства и кинематографии"; повышения оперативности и качества обслуживания, организации адресного, дифференцированного и индивидуального обслуживания; обеспечения сохранности имущества библиотеки в соответствии с Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле".

Я предоставляю персональные данные и даю согласие на их обработку на условиях конфиденциальности, соблюдения моих прав на

неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, соблюдение требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" в части прав субъекта персональных данных.

Даю свое согласие на осуществление прямых контактов библиотеки со мной с помощью средств связи (почтовых отправлений, телефона, электронной почты) с целью информирования о моей задолженности перед библиотекой, новых услугах, поступлениях литературы и проводимых в библиотеке мероприятиях. Настоящее согласие действует в течение трех лет с момента последнего уточнения моих персональных данных (перерегистрации), либо до момента моего отзыва настоящего согласия на обработку персональных данных, выраженного мною лично в письменной форме.

Признаю за библиотекой право на сохранение и обработку моих персональных данных дольше указанного выше срока действия согласия в случае, если по истечению этого срока я не компенсирую причиненный библиотеке ущерб, буду иметь перед библиотекой задолженность: взятые во временное пользование и не возвращенные в установленный срок документов библиотечного фонда или не внесенную плату за оказанные услуги.

Подтверждаю, что ознакомлен(а) с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных". Права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

" ____ " _____ 20__ г.

подпись
пользователя

расшифровка подписи
