

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
«ГОРОД УСТЬ-КУТ»
АДМИНИСТРАЦИЯ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 12 06 2017 г. № 36

Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» учреждениями культуры Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения)»

В целях повышения качества муниципальных услуг, оказываемых населению учреждениями культуры Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения), руководствуясь ст. 14 Федерального закона от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ст.ст. 6, 33, 47 Устава Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения),

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Стандарт качества муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий учреждениями культуры Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения)».
2. Настоящее постановление опубликовать (обнародовать) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования «город Усть-Кут» www.admuskut.ru и печатном издании «Усть-Кутская городская газета».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования «город Усть-Кут» по экономическим вопросам Саврасову О.В.

Глава администрации муниципального образования «город Усть-Кут»

В.Г. Кривоносенко

Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

1. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», (далее — Стандарт) — Администрация Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения).

1.2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», предоставляемую муниципальным казенным учреждением культуры «Городской культурно-библиотечный центр» Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения), (далее - Учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения), и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотека может быть самостоятельным учреждением или структурным подразделением предприятия, учреждения, организации;

2) общедоступная библиотека - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам, независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

3) пользователь библиотеки физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

4) библиотечный фонд - совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

5) организация библиотечного обслуживания - обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги в области библиотечного обслуживания населения:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (изменения 02.07.2013г);

3) Закон РФ от 09.10.1992г. №: 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

4) Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введен в действие приказом Минкультуры РФ от 01.11.1994г. № 736);

5) Закон Иркутской области от 18.07.2008 г. № 46-03 «О библиотечном деле в Иркутской области»;

6) Распоряжение Правительства РФ от 03.07.1996 г. № 1063-р «О социальных нормах и нормативах»;

7) Приказ Министерства культуры РФ от 02.12.1998 г. № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

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

9) Нормативно-правовые акты в сфере библиотечного обслуживания.

10) Федеральный закон от 25 июля 2002г. № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности». (с изменением от 02.07.2013г.)

1.5. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги в области библиотечно-информационного обслуживания населения:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

2) условия размещения и режим работы;

3) наличие технического оснащения;

4) укомплектованность специалистами и уровень их квалификации;

5) наличие требований к технологии оказания услуги;

6) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически оказываемой услуги требованиям настоящего Стандарта.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

2. Качество услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» учреждениями культуры Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения).

2.1 Сведения об услуге.

Наименование услуги: организация библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения).

Содержание услуги:

1) приобретение документов различных типов и видов, в том числе через безвозмездную передачу и дарение, в форме книгообмена, получение обязательного экземпляра документов в порядке, установленном Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов», другими способами, не противоречащими законодательству;

2) подписка на периодические продолжающиеся издания;

3) обновление библиотечных фондов, мероприятия по сохранности фондов;

4) выявление, списание и реализация дублетной, непрофильной, дефектной, устаревшей по содержанию и ветхой литературы в соответствии с порядком исключения документов, действующим законодательством и по соглашению с Учредителем;

5) изучение библиотечного фонда и потребностей населения в документах и информации;

6) формирование, хранение и предоставление пользователям наиболее полного универсального собрания документов;

7) реализация права доступа в библиотеки и право выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами;

8) бесплатное предоставление в библиотеке информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

9) бесплатное предоставление полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

10) бесплатное оказание консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

11) бесплатная выдача во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;

12) выдача документов или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

13) пользование читальными залами;

14) компьютеризация и информация библиотечных процессов;

15) предоставление пользователю компьютерного рабочего места для работы с информационными системами и прикладными программами, поиск информации в сети Интернет.

Услуга может оказываться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с перечнем платных услуг, утвержденных Администрацией Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения).

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

1) выполнение сложных тематических справок;

2) поиск информации в сети Интернет;

3) сканирование материалов;

4) прокат редкой литературы;

5) ксерокопирование материалов;

Получатели услуги: население Усть-Кутского муниципального образования

Единицы измерения: документовыдача.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

2) Федеральный Закон от 29 декабря 1994 года № 77 -ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

3) Закон Иркутской области от 18.07.2008 г. № 46-03 «О библиотечном деле в Иркутской области» (в редакции 29.12.2009г.);

4) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 18.01.2007 г. № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

5) ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

6) ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (введен в действие постановлением госстандарта РФ от 25.11.2003г. № 332-ст);

7) ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения» (введен в действие постановлением госстандарта 25.11.2003г. № 331-ст);

8) ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления;

9) ГОСТ 7.0.20 2014. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления».

В соответствии с действующим законодательством Учреждению при оказании услуги, регулируемой настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение

- 1) Устав Учреждения;
- 2) руководства; правила, инструкции, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
- 4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области библиотечного обслуживания;
- 5) приказы руководителя Учреждения.

2.2.2. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) ее оказания и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения. В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила пользования;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка;
- 3) эффективные контракты, коллективный договор;
- 4) приказы руководителя;

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала Учреждения (должностные инструкции);

- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);
- 3) инструкции по охране труда в Учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в Учреждении; Основными Положениями в Учреждении являются:

- 1) положение о предоставлении платных услуг;
- 2) положение по аттестации библиотечных работников;

2.2.3. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечной услуги, входят:

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

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

2.2.4. Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт составляют нормативную основу практической работы Учреждения.

2.2.6. В Учреждении следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

2.3. Условия размещения и режим работы.

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователя библиотеки», его структурные подразделения (филиалы) должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения, обеспеченных средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта. Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.3.2. Режим работы Учреждения, оказывающего услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» определяется локальными актами Учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка), должен быть удобным для населения. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы Учреждения является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

2.3.3: В здании библиотеки (филиале) должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

- а) читальные залы;
- б) книгохранилища;

2) дополнительные помещения:

- а) гардероб;
- б) помещения для каталогов;

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

2.3.4. Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла коляски и собак-проводников) (далее-инвалиды) обеспечивается беспрепятственный доступ к зданиям, участвующим в предоставлении муниципальной услуги и к предоставляемой в них муниципальной услуге.

В случаях, если Учреждение невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник этого объекта до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения), меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалидов в дистанционном режиме.

2.4. Техническое оснащение Учреждения

2.4.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество оказываемой услуги соответствующих видов: - компьютерная и копировально-множительная техника;

- пылесосы;
- стеллажи для хранения книг;
- ящики каталожные;
- столы, стулья;
- выставочные стеллажи, шкафы; кафедры выдачи документов;

2.4.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

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

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

2.5. Укомплектованность кадрами и их квалификация .

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием:

- библиотекарей, библиографов, консультантов, методистов;
- административно-управленческого персонала (директор, заместитель директора, заведующие библиотеками, начальник по хозяйственной части, главные библиотекари, главные библиографы, заведующие отделами);

- специалистов для внедрения и использования информационных технологий (программисты, операторы);

- персонала, занятого на содержании помещений (уборщики, рабочие по комплексному обслуживанию зданий, дворники, гардеробщики, вахтеры, сторожа, сантехники, электрики).

2.5.3. Работники библиотеки (специалисты) должны иметь высшее профессиональное (библиотечное) образование, среднее профессиональное (библиотечное) образование или стаж работы по специальности не менее 3 лет. Уровень профессиональной компетентности библиотечных специалистов должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей.

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

Специалисты учреждения один раз в пять лет должны повышать квалификацию по любой из установленных форм. На основании Положения о проведении аттестации работники Учреждения проходят аттестацию, по результатам которой устанавливается квалификационная категория.

2.5.4. Сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности, руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности, доброжелательности.

2.6. Требования к технологии оказания услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.6.1. Содержанием муниципальной услуги, «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» включает в себя:

1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, в состав которого входит:

а) книжный фонд;

б) фонд периодики;

в) медиафонд (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях, виниловых дисках);

2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе Учреждения.

2.6.2. Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие Правила пользования Учреждения, утверждаемые руководителем Учреждения.

В библиотеках получатели услуги имеют право:

1) стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность (паспорта) по собственной инициативе, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - по поручительству родителей (законных представителей);

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

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

4) на залоговой основе получать во временное пользование любой документ из библиотечного фонда абонементов, бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечного фонда читальных залов в помещении библиотеки;

5) на платной основе получать во временное пользование документы, приобретенные на внебюджетные средства;

6) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения), направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги; результатом оказания услуги служит содействие в получении полного объема необходимой информации.

2.6.3. Время оказания услуги каждому потребителю не регламентируется. Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда на абонементе производится на срок 30 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

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

2.6.5. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечного фонда, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

2.6.6. Пользователи библиотек обязаны соблюдать Правила пользования Учреждения. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

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

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядок и правила оказания услуги по библиотечному обслуживанию должны быть доступны населению Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения). Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта на сайте муниципального образования «город Усть-Кут» www.admuskut.ru в телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) информационных стенд (уголков получателей услуги).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

2.7.4. В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение

качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

2.8 Контроль за деятельностью Учреждения.

2.8.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, заведующими филиалами, отделами. Внутренний контроль подразделяется на следующие виды:

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

2) плановый контроль:

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

б) комплексный (проверка деятельности отдельных специалистов, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» анализируются по каждому сотруднику с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных или финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги).

На совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, руководитель каждого Учреждения представляет информацию о проведенных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель посредством:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуги могут направляться как непосредственно в Учреждение, оказывающее услугу, так и Учредителю.

Жалобы и заявления на некачественное оказание услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на оказание услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей услуги, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения, его заместители, заведующие структурными подразделениями (филиалами) несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги в области библиотечного обслуживания.

2.9.3. Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги и контроль качества библиотечного обслуживания;

3) организовать информационное обеспечение услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» и Стандарта качества.

2.10. Критерии оценки качества услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.10.1. Критериями оценки качества услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» являются:

1) полнота оказания услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее оказания;

2) результативность оказания услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное оказание услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота оказания услуги;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан Усть-Кутского района;

3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги «Библиотечное, библиотграфическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»;

2.11. Система индикаторов качества услуги:

Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед. изм	Значение в баллах.
Охват населения библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей в год.	Не менее 40% от населения всего	30
Количество документов, выданных на одного пользователя в год	Не менее 18 %	30
Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда	Не менее 8 %	10
Обновляемость библиотечного фонда (для новых поступлений в общем объеме хранения)	Не менее 0,5 % в год	5
Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа специалистов	Не менее 30 %	5
Организация доступа к электронным информационным ресурсам (к общему количеству пользователей)	Не менее 1,8%	5
Востребованность (обращаемость) книжного фонда (отношение выдачи документооборота к общему объему книжного фонда)	Не менее 1,5	5
Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	Не менее 90%	5
Обратная связь с получателями услуги	Отсутствие обоснованных письменных жалоб	5

Итого:

100

85-100 баллов – качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;

65-85 баллов – качества муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;

25-65 баллов – качества муниципальной услуги оказывается с нарушениями требований Стандарта;

0-25 баллов – качества муниципальной услуги не соответствует Стандарту,