



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ИЛЬИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

28.12.2018

№ 414-276-1.0-01-04

**Об утверждении стандарта
качества предоставления
муниципальной услуги (работы)
"Библиотечное,
библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки"**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации Ильинского муниципального района от 24.03.2017 № 62-176-1.0-01-04 «Об утверждении Положения о формировании муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансовом обеспечении его выполнения», администрация Ильинского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги (работы) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию (обнародованию) в порядке, установленном Уставом Ильинского муниципального района.

3. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования (обнародования).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального района по социальным вопросам В. А. Рябкову.

Глава муниципального района –
глава администрации Ильинского
муниципального района

А.И. Красноборов

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги (работы)
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

I. Общие положения

1.1. Стандарт качества (далее - Стандарт) разработан в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Федеральным законом РФ от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», постановлением администрации Ильинского муниципального района от 24.03.2017 № 62-176-1.0-01-04 «Об утверждении Положения о формировании муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансовом обеспечении его выполнения».

1.2. Область применения Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на регулирование взаимоотношений между получателями муниципальной услуги (работы) "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" (далее – Услуга) и Муниципальным бюджетным учреждением "Ильинская межпоселенческая библиотека имени А.Е. Теплоухова" (далее - Библиотека).

Стандарт устанавливает основные положения, определяющие качество, полноту и результативность предоставления Услуги в области библиотечного, библиографического и информационного обслуживания.

Финансовое обеспечение осуществляется за счет средств бюджета Ильинского муниципального района.

1.3. В Стандарте используются следующие термины и определения:

библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

межпоселенческая библиотека - муниципальная общедоступная центральная библиотека, созданная для организации библиотечного обслуживания на территории муниципального образования "Ильинский муниципальный район";

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

муниципальная услуга - услуга, оказываемая МБУ "Ильинская межпоселенческая библиотека имени А.Е. Теплоухова" в качестве основного вида деятельности, направленная на удовлетворение потребности физических и юридических лиц в библиотечном, библиографическом обслуживании;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг - основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги (работы), определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере культурного и информационного обеспечения;

библиографическое обслуживание – обеспечение потребителей библиографической информацией;

библиографическая справка - ответ на разовый запрос, содержащий информацию о наличии и местонахождении документа или информацию по определенной теме;

документ - информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в том числе, электронным образом, предназначенная передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения;

документовыдача - предоставление документа по запросу пользователя библиотеки на абонементе, в читальном зале через стационарные формы обслуживания или по Интернету;

библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки;

библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

межбиблиотечный абонемент - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

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;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

удаленный пользователь – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

посещение - приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном

мероприятии, использования библиотечного пространства для общения, обращения к веб-сайтам библиотеки;

посетитель библиотечного мероприятия - человек, принимающий участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированный в установленных библиотекой формах учета и отчетности;

- *читательский формуляр* – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;

1.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (работы) (работы) (работы):

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Закон Пермского края от 05.03.2008 № 205-ПК «О библиотечном деле в Пермском крае»;

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Пермского края и муниципального образования «Ильинский муниципальный район», регулирующие качество оказания Услуги.

1.5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует Библиотека;

Условия размещения и режим работы Библиотеки, предоставляющего Услугу;

Наличие технического оснащения Библиотеки;

Укомплектованность Библиотеки специалистами и уровень их квалификации;

Наличие информационного сопровождения деятельности Библиотеки;

Наличие внутренней и внешней системы контроля за соблюдением и выполнением требований настоящего стандарта качества;

Наличие требований к технологии оказания Услуги.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги (работы)

2.1. Качество Услуги определяет:

2.1.1. Сведения об Услуге

Полное наименование услуги – «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.1.2. Формы предоставления Услуги:

- в стационарных условиях – непосредственно в помещении учреждения, оказывающего услугу (Приложение 1);

- вне стационара - в ходе организации выездного обслуживания с использованием книжного фонда Библиотеки (формат библиобуса, выезда в другие организации, в том числе за пределы Ильинского района, другие формы) (Приложение 2);

- удаленно через сеть Интернет - посещение получателем услуги раздела официального сайта учреждения в сети Интернет, обеспечивающего получение полнотекстовой копии книжного экземпляра, библиографической информации либо справки о наличии издания в фондах библиотеки (Приложение 3).

Предоставление библиографической информации о наличии в фонде конкретного документа осуществляется по телефону, при личном посещении библиотеки, через веб-сайт библиотеки. Соответственно библиографическая информация предоставляется в следующих формах:

- устной;

- визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу, поисковым информационным системам в сети Интернет);

- письменной (при обращении в "Виртуальную справочную службу" через веб-сайт библиотеки).

Ответ на библиографический запрос, поступивший в "Виртуальную справочную службу", может быть предоставлен в форме ссылок на удаленные информационные ресурсы.

2.1.3. Содержание Услуги. Муниципальная услуга включает:

- комплектование фондов документами;

- обеспечение сохранности библиотечных фондов;

- предоставление (выдача) документов (книг, периодики, изданий на электронных носителях) из библиотечного фонда в режиме абонемента или читального зала; во внестационарной форме (на определенных условиях), по внутрисистемному книгообмену, межбиблиотечному абонементу в соответствии с правилами пользования библиотекой; удаленно через сеть "Интернет";

- организация справочно-библиографического аппарата, в том числе электронных баз данных;

- обеспечение оперативного доступа к информационным ресурсам, библиотечным фондам, ресурсам Интернет, справочно-библиографическому аппарату;

- организация справочно-библиографического, информационного и иного обслуживания посетителей, в том числе, выполнение справок с помощью новых информационных технологий;

- организация и проведение культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.) с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры организации досуга и популяризации различных отраслей знания;

- методическое обеспечение деятельности библиотек городских и сельских поселений района.

2.1.4. Показатель объема оказания Услуги:

Показателем объема оказания Услуги является количество посещений (единиц).

- для услуги, предоставляемой в стационарных условиях, посещение - это достижение результата оказания услуги в помещении организации, ее оказывающей;

- для услуги, предоставляемой вне стационара, посещение - это получение результата оказания услуги с использованием документов фонда Библиотеки вне ее помещения;

- для услуги, предоставляемой удаленно через сеть Интернет, посещение - это получение результата оказания услуги посредством использования официального сайта организации в сети Интернет.

2.1.5. Показатель качества оказания Услуги:

- для услуги, предоставляемой в стационарных условиях: доля потребителей удовлетворенных качеством предоставления услуги от числа опрошенных (процент);

- для услуги, предоставляемой вне стационара: доля потребителей удовлетворенных качеством предоставления услуги от числа опрошенных (процент);

- для услуги, предоставляемой удаленно через сеть Интернет: доля потребителей удовлетворенных качеством предоставления услуги от числа опрошенных (процент).

2.1.6. Результатом оказания Услуги является содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

- в стационарных условиях: предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление библиографической справки, предоставление справки о наличии документа в фонде, предоставление информации о документе, предоставление документа для использования в помещении организации, оказывающей услугу;

- вне стационара: предоставление документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление информации об экземпляре, предоставление экземпляра для использования в присутствии представителя организации, оказывающей услугу;

- удаленно через сеть Интернет: предоставление полнотекстовой копии экземпляра, предоставление информации о наличии экземпляра в фонде, предоставление библиографической информации.

2.1.7. Услуга предоставляется бесплатно.

2.1.8. Услуга оказывается учреждением - МБУ "Ильинская межпоселенческая библиотека имени А.Е. Теплоухова"

Местонахождение и телефоны учреждения: 617020 Пермский край, Ильинский район, пос. Ильинский, ул. Ленина, 8.

электронный адрес: biblioteka-ilinskaya@yandex.ru

сайт: www.bibltemplouhov.ru

В структуру Библиотеки входят:

- отдел детского обслуживания: Пермский край, Ильинский район, пос. Ильинский, ул. Ленина, 60.

электронный адрес: biblioteka2010@yandex.ru

- Каменский отдел обслуживания: Пермский край, Ильинский район, д. Новая Каменка, ул. Октябрьская, 2.

электронный адрес: samenka.bib@yandex.ru

- Слудский отдел обслуживания: Пермский край, Ильинский район, с. Слудка, ул. Кирова, 37.

электронный адрес: sludkabiblio@yandex.ru

2.2. Документами, регламентирующими деятельность Библиотеки, являются:

- Устав Библиотеки;

- локальные акты Библиотеки, утвержденные директором и согласованные Учредителем;

- иные документы, включенные в номенклатуру дел Библиотеки и утвержденные в установленном порядке.

2.3. Условия размещения и режим работы Библиотеки

Библиотека размещается в специально предназначенных или приспособленных зданиях, или помещениях.

Библиотека должна обеспечивать выполнение обязательных требований безопасности, меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Режим работы Библиотеки устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка. Последняя пятница каждого месяца - санитарный день, в течение которого Услуга не оказывается.

2.4. Техническое оснащение Библиотеки

Библиотека оснащается специальной техникой, оборудованием, техническими средствами дистанционного доступа к документам, обеспечивающим надлежащее качество, периодичность и сроки оказания Услуги. Оборудование должно обеспечивать комфорт получателей Услуги, находиться в исправном состоянии.

2.5. Укомплектованность Библиотеки кадрами и уровень их квалификации.

Библиотека должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным нормативом. Каждый специалист должен иметь высшее или среднее профессиональное образование, отвечающее требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей сотрудников библиотек. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне путем проведения семинаров, семинаров-практикумов, инструктажей, стажировок, периодической учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации. Для специалистов должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.6. Требования к технологии оказания Услуги:

2.6.1. Для получения доступа к Услуге необходимо зарегистрироваться в Библиотеке по месту получения Услуги, лично (лицам до 14 лет с родителями (законными представителями) обратиться в библиотеку в рабочее время.

2.6.2. Для получения Услуги необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной документ). Несовершеннолетние пользователи в возрасте до 14 лет регистрируются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

В предоставлении Услуги может быть отказано в следующих случаях:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность;
- получатель нарушил правила пользования Библиотекой;
- отсутствия финансового обеспечения муниципальной услуги (работы) (работы);
- в библиотеке осуществляется текущий или капитальный ремонт.

Перерегистрация читателей проводится ежегодно.

Услуга юридическим лицам оказывается на основании договора на безвозмездное оказание библиотечно-информационных услуг в соответствии с установленной формой.

2.6.4. Пользователи, которые не могут посещать библиотеки в силу преклонного возраста или ограниченных возможностей здоровья, имеют право получать документы из фонда через внестационарные формы обслуживания.

2.6.5. Сроки (время) оказания Услуги

Ожидание в очереди с целью получения Услуги не должно превышать 20 минут.

- при первичном обращении в Библиотеку, включая регистрацию - 20 минут;
- при перерегистрации - 10 минут;
- при доставке документа из структурного подразделения (филиала) Библиотеки – от одного до трех дней;
- при электронной доставке документа или доставке документа по межбиблиотечному абонементу из библиотек, не входящих в структуру Библиотеки - три дня.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Библиотеки

Информационное обеспечение получателей Услуги должно осуществляться в соответствии с требованиями действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Информация предоставляется посредством размещения в информационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, путем публикации в средствах массовой информации, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и т.д.

2.8. Контроль за соблюдением и выполнением требований Стандарта:

2.8.1. Контроль за соблюдением и выполнением требований Стандарта Библиотеки по оказанию Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений сотрудниками Библиотеки осуществляет директор Библиотеки.

2.8.3. Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет отдел по управлению муниципальными учреждениями администрации Ильинского муниципального района на предмет соответствия качества фактически оказываемой Услуги требованиям Стандарта.

Местонахождение отдела по управлению муниципальными учреждениями администрации Ильинского муниципального района

Почтовый адрес: 617020 Пермский край, Ильинский район, п. Ильинский, ул. Советская, 7

Телефон (факс) – 8 34276 9 16 73; 8 34276 9 21 46;

Адрес электронной почты – ilgmu@yandex.ru

Плановая проверка соответствия качества фактически оказанной Услуги требованиям Стандарта качества проводится отделом по управлению муниципальными учреждениями администрации Ильинского муниципального района.

Внеплановые проверки проводятся в случае выявления нарушений прав получателей по их жалобам.

Результатом соответствия качества оказанной Услуги требованиям Стандарта является эффективное функционирование Библиотеки.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги:

Пользователи библиотек – читатели обязаны соблюдать Правила пользования Библиотеки.

Пользователи, нарушившие Правила пользования Библиотеки и причинившие ущерб, несут материальную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования Библиотеки или компенсируют ущерб в следующем порядке:

- при утере или порче документа из фонда Библиотеки пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов); при невозможности замены – возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;

- при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование, пользователи обязаны возместить пени в соответствии с Правилами пользования Библиотеки, могут быть переведены на залоговое обслуживание или лишены права пользования Библиотекой на сроки, устанавливаемые директором.

- За утрату произведений печати и иных материалов из фондов Библиотеки, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность за них несут родители, опекуны, попечители.

2.10. Ответственность за качество оказания Услуги.

Директор Библиотеки, оказывающей Услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований стандарта качества и определяет основные цели,

задачи и направления деятельности в области совершенствования качества оказываемой Услуги.

Руководитель Библиотеки обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение требований Стандарта качества до всех сотрудников Библиотеки;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- осуществлять внутренний контроль за соблюдением требований Стандарта.

III. Порядок обжалования несоблюдения Стандарта

3.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любое лицо, посетившее Библиотеку, оказывающую Услугу.

3.2. При нарушении требований, установленных Стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Библиотека, оказывающая муниципальную Услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

3.3. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу Библиотеки, оказывающего муниципальную услугу, может быть осуществлено не позднее 3-х дней после установления заявителем факта нарушения Стандарта.

3.4. Должностное лицо Библиотеки, оказывающего услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворения требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

3.5. Должностное лицо Библиотеки, оказывающего Услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, а также по иным причинам.

3.6. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя Библиотека должна в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

3.7. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, должностное лицо Библиотеки, оказывающего Услугу, приносит извинения заявителю от лица Библиотеки за имевший место факт нарушений требований Стандарта.

3.8. При выявлении нарушений требования, установленных настоящим стандартом качества, заявитель может обратиться с жалобой на допущенные нарушения в отдел по управлению муниципальными учреждениями Ильинского муниципального района.

3.9. Подача и рассмотрение жалоб в отдел по управлению муниципальными учреждениями Ильинского муниципального района осуществляется в порядке,

установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение 1
к Стандарту качества предоставления
муниципальной услуги (работы)
«Библиотечное, библиографическое
Информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

**Порядок предоставления муниципальной услуги (работы) «Библиотечное,
библиографическое и информационное обслуживание пользователей
библиотеки»
в стационарных условиях**

1. Методика сбора информации и подсчета показателей, характеризующих фактическое выполнение услуги (работы) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в стационарных условиях (посещения).

При личном посещении от получателей Услуги требуется прохождение процедуры регистрации (записи) с предоставлением персональных данных и оформлением универсального и/или временного читательского билета. Читательский билет/формуляр дает право на пользование услугами той библиотеки, в которой он был оформлен.

Регистрация (запись) производится в структурном подразделении библиотеки, регистрирующем новых пользователей, на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность. После заполнения регистрационной карточки, пользователь подписывает согласие на обработку его персональных данных. При регистрации нового пользователя знакомят с Правилами пользования библиотекой и информируют о предоставляемых библиотекой услугах.

Регистрация (запись) лиц моложе 14 лет производится при участии их родителей или законных представителей, которые обязаны предъявить свой паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность, и подписать согласие на обработку персональных данных.

Порядок и сроки предоставления Услуги определяются правилами пользования библиотекой.

Основанием для учета пользователей в структурных подразделениях Библиотеки является их обращение в данный отдел с целью получения, возврата документов, продления сроков пользования, получения библиографической информации или с другой целью в соответствии с функциями, выполняемыми библиотекой.

Посещение – приход пользователя в библиотеку, зарегистрированный в формуляре читателя, другой документации, принятой в библиотеке.

Единицей учета посещений является одно посещение, зарегистрированное в формуляре читателя, другой документации, принятой в библиотеке.

1.1. Первичный учет посещаемости индивидуальных пользователей на абонементе, в читальном зале Библиотеки ведется в:

- формуляре читателя (пользователя);
- тетради ежедневной статистики.

В тетради ежедневной статистики отражается учет разовых (незарегистрированных) посещений в соответствии с принятой в библиотеке методикой.

В тетрадь ежедневной статистики заносится число посещений участников массовых мероприятий, семинаров, конференций и т.д., проводимых на базе библиотеки другими организациями. Единицей учета посещений является одно посещение, в т. ч. не зарегистрированного пользователя (читателя).

При обслуживании пользователя по семейному формуляру, число посещений учитывается по факту прихода пользователей, зарегистрированных в семейном формуляре.

Сводный учет посещений ведется в первой части Дневника работы библиотеки «Учет состава читателей и посещаемости».

1.2. Учет посещаемости массовых мероприятий.

Единицей учета посетителей массовых мероприятий библиотеки является лицо, посетившее мероприятие и зарегистрированное в документах, принятых в библиотеке, паспорте массового мероприятия.

Посетители массовых мероприятий, впервые посетившие мероприятие в отчетный период (год) = 1 новый пользователь + 1 посещение при всех последующих посещениях одного и того же пользователя = 1 посещение.

С целью оптимизации затрат рабочего времени, расходуемого на учет деятельности по обслуживанию различных групп пользователей, в связи с интенсивностью массовой работы в библиотеке учет посещений ведется в Паспорте массового мероприятия и тетради ежедневной статистики

Сводный учет массовой работы ведется в третьей части Дневника работы библиотеки - учет массовой работы

Изменения в систему учета показателей в библиотеке вводятся приказом директора библиотеки.

2. Формы документов, характеризующих фактическое выполнение муниципальной услуги (работы) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в стационарных условиях (посещения), прилагаются.

10-11 кл.	1-8 кл	пос	Кн /выд.	Кн /выд. 15-30	Дошк.	прочие	высшее	Ср. спец.	среднее	Н /ср.	Инв. Посещ.	Инв Кн /выд.	Вос. посещ.	Вос кн /выд.	Мер. вне стен	Кн./выд.
-----------	--------	-----	----------	-------------------	-------	--------	--------	-----------	---------	--------	----------------	-----------------	----------------	-----------------	------------------	----------

**Дневник работы Библиотеки учета массовых мероприятий.
Часть 3 (сводная статистика)**

Дата проведения	Название мероприятия	Количество посещений	Ответственный за проведение мероприятия

Паспорт массового мероприятия (первичная статистика)

Дата проведения « ____ » _____ 201__ г.

Название мероприятия _____

Форма проведения мероприятия _____

Место проведения мероприятия _____

Количество присутствующих, в том числе по основным читательским группам:
всего _____

Дети до 14 включительно _____

Родители _____

РДЧ _____

Молодежь в возрасте от 15 до 30 лет _____

Прочие _____

Организация документной (книжной) выставки при проведении мероприятия
(название) _____

количество представленных документов _____

количество выданных документов _____

Содержание и составные части мероприятия (кратко)

Результат _____

Ф.И.О. сотрудника, ответственного за проведение мероприятия
подпись _____

Ф.И.О. руководителя группы участников мероприятия
подпись _____

Приложение 2
к Стандарту качества предоставления
муниципальной услуги (работы)
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

**Порядок предоставления муниципальной услуги (работы)
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
вне стационара**

1. Методика сбора информации и подсчета показателей, характеризующих фактическое выполнение услуги (работы) "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" вне стационара (посещения).

В целях расширения доступа пользователей к своим информационным ресурсам Библиотека организует работу сети внестационарного библиотечного обслуживания.

Внестационарное библиотечное обслуживание - обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного абонемента.

К формам внестационарного библиотечного обслуживания относятся:

- передвижные библиотеки;
- библиотечные пункты;
- книгоношество;
- коллективные абонементы;
- выездные читальные залы;
- внутрисистемный обмен.

Передвижная библиотека – библиотека, расположенная в специально-оборудованном, укомплектованном транспортном средстве (библиобус и т.д.) и меняющая свое местонахождение с целью обслуживания территориально-удаленных от стационарной библиотеки групп населения.

Библиотечный пункт - форма нестационарного обслуживания - территориально обособленное подразделение, организуемое по месту жительства, работы или учебы пользователей библиотек.

Книгоношество – форма нестационарного библиотечного обслуживания, заключающаяся в доставке книг из стационарной библиотеки или библиотечного пункта по месту жительства или работы читателя

Коллективный абонемент – форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу произведений печати и других документов коллективам небольших предприятий, учреждений и организаций для использования вне библиотеки на определенный срок.

Выездной читальный зал (временный читальный зал) – форма нестационарного библиотечного обслуживания населения, предусматривающая возможность читателям пользоваться произведениями печати, прежде всего, периодикой, на рабочем, учебном месте, в местах массового отдыха в определенные дни и часы месяца, с заключением договора между организацией и библиотекой.

Внутрисистемный обмен (ВСО)- передача документов во временное пользование из одного подразделения централизованной системы в другое.

График работы объектов сети внестационарного библиотечного обслуживания устанавливается Библиотекой самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

1.1. Учет индивидуальных посещений ведется в:

- формуляре пользователя - книгоноши (делается специальная отметка - на формуляр приклеивается цветной ярлык (зеленый));
- тетради учета ВСО;
- тетрадь ежедневной статистики.

Сводный учет посещений ведется в первой части Дневника работы библиотеки «Учет состава читателей и посещаемости».

1.2. Учет посещаемости массовых мероприятий.

Единицей учета посетителей массовых мероприятий вне стен библиотеки является лицо, посетившее мероприятие и зарегистрированное в документах, принятых в библиотеке, паспорте массового мероприятия.

С целью оптимизации затрат рабочего времени, расходуемого на учет деятельности по обслуживанию различных групп пользователей, в связи с интенсивностью массовой работы в библиотеке первичный учет ведется в:

- Паспорте массового мероприятия;
- тетрадях учета ВСО и ежедневной статистики.

Сводный учет массовой работы ведется в третьей части Дневника работы библиотеки - учет массовой работы.

Изменения в систему учета показателей в библиотеке вводятся приказом директора Библиотеки.

2. Формы документов характеризующих фактическое выполнение муниципальной услуги (работы) "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" вне стационара (посещения), прилагаются.

Приложение
к Порядку предоставления
муниципальной услуги (работы)
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
вне стационара

Тетрадь учета ВСО (первичный учет)

Дата	Инв. номер книги	Автор и заглавие книги	Подпись библиотекаря-филиала	Подпись библиотекаря, принявшего документ

Тетрадь ежедневной статистики (первичная статистика)

Внестанционарное обслуживание			Мероприятия внестанционара		
посещения			посещения		
зарегистр	разовые	Документ.	зарегистр	Незарегистр (разовые)	Документ.

Паспорт массового мероприятия (первичный учет)

Дата проведения « ____ » _____ 201__ г.

Название мероприятия _____

Форма проведения мероприятия _____

Место проведения мероприятия _____

Количество присутствующих, в том числе по основным читательским группам:
всего _____

Дети до 14 включительно _____

Родители _____

РДЧ _____

Молодежь в возрасте от 15 до 30 лет _____

Прочие _____

Организация документной (книжной) выставки при проведении мероприятия (название) _____

количество представленных документов _____

количество выданных документов _____

Содержание и составные части мероприятия (кратко)

Результат _____

Ф.И.О. сотрудника, ответственного за проведение мероприятия
подпись _____

Ф.И.О. руководителя группы участников мероприятия
подпись _____

Дневник учета массовых мероприятий (3-я часть)

Дата проведения	Название мероприятия	Количество посещений	Ответственный за проведение мероприятия	Подпись руководителя

Приложение 3
к Стандарту качества муниципальной
услуги (работы) (работы) (работы)
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

**Порядок предоставления муниципальной услуги (работы)
"Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки", предоставляемой удаленно через сеть
"Интернет"**

1. Методика сбора информации и подсчета показателей, характеризующих фактическое выполнение услуги (работы) "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки", предоставляемой удаленно через сеть "Интернет" (посещения).

Для обращения за получением Услуги на веб-сайте библиотеки от получателей Услуги не требуется никаких документов.

Обращение – факт пользования услугами библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, по Интернету.

Обращение к веб-сайту Библиотеки - сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы, приравнивается к посещению библиотеки

Единицей учета посещений является одно обращение в режиме удаленного доступа, по каналам телефонной и электронной связи, по почте, зафиксированное в принятой в библиотеке документации.

Общее число посещений в режиме удаленного доступа фиксируется на веб-сайте библиотеки с помощью анализа log файлов сервера.

Общее количество посещений включает: посещения сайта, прилагаются [http:// www.biblteplouhov.ru](http://www.biblteplouhov.ru).

Учет обращений на сайт библиотеки осуществляет администратор сайта в Тетради учета посещений сайта Библиотеки.

2. Формы документов характеризующих фактическое выполнение муниципальной услуги (работы) "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки", предоставляемой удаленно через сеть "Интернет" (посещения), прилагаются.

Приложение
к Порядку предоставления
муниципальной услуги (работы)
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»,
предоставляемой удаленно через сеть
«Интернет»

Тетрадь учета посещений
сайта МБУ «Ильинская межпоселенческая библиотека
имени А.Е. Теплоухова» www.biblteplouhov.ru

Дата (день, месяц, год)	Визиты (Посещения)	Просмотры (Книговыдача)	Посетители (Читатели)	Подпись руководителя