

ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ ЛИХОСЛАВЛЬСКОГО РАЙОНА
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.05.2009 года

67-2

Об утверждении стандарта муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения
в муниципальных библиотеках Лихославльского района»

В соответствии с п. 3.13 Порядка утверждения стандартов муниципальных услуг и формирования перечней муниципальных услуг, оказываемых в соответствии с муниципальными заданиями, утвержденного постановлением главы администрации Лихославльского района 28.07.2008 года № 89-2,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить стандарт муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения в муниципальных библиотеках Лихославльского района» в сфере культуры (далее стандарта муниципальной услуги) (прилагается).
2. Настоящее постановление опубликовать в районной газете «Наша жизнь».

Глава администрации
Лихославльского района



В. В. Гайденков

Утверждено
 постановлением главы администрации
 Лихославльского района
 №67-2 от 28.05.2009г.

Стандарт муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения в муниципальных библиотеках Лихославльского района»

1. Общее описание муниципальной услуги

РМУК «Лихославльская межпоселенческая центральная библиотека» в составе центральной библиотеки им. В.Соколова и 26 сельских филиалов предоставляет муниципальную услугу «Библиотечное обслуживание населения МО «Лихославльский район»

1.1 Цели оказания муниципальной услуги:

- обеспечение свободного доступа населения к информации, к ценностям национальной и мировой культуры;
- повышение конкурентоспособности и качества услуг муниципальных библиотек.

1.2. Задачи, направленные на достижение поставленных целей:

- обеспечение потребителям доступа к бюджетным услугам равного качества;
- улучшения контроля над непосредственными результатами деятельности библиотек;
- повышение удовлетворенности потребителей качеством бюджетной услуги;
- обоснованное определение величины финансовых средств, необходимых для предоставления бюджетной услуги должного качества;
- повышение эффективности расходования бюджетных средств.

1.3. Основные действия по оказанию муниципальной услуги

Для оказания муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

- предоставление потребителям муниципальной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление во временное пользование любого тиражированного документа из библиотечного фонда;
- хранение документов библиотечного фонда;
- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- организация и проведение массовых мероприятий;
- краеведческая работа;
- поддержка малого предпринимательства путем оказания услуг делового информационного центра;
- обучение библиотечно-библиографической грамотности (практические занятия, консультации)

1.4. В рамках предоставления услуги должны осуществляться следующие стандартные процедуры:

- регистрация (запись) читателя;
- перерегистрация читателей;
- запись (перерегистрация) в автоматизированном режиме;
- выполнение требований потребителей, выдача документов из основного книгохранения;
- обслуживание читателей в читальном зале;
- отбор и передача документов на копирование;

- обслуживание читателей на абонементе;
- обслуживание читателей по межбиблиотечному абонементу;
- справочно-библиографическое обслуживание;
- библиографическое информирование.

1.5. Пользователь муниципальной библиотеки имеет право на получение бесплатно основных библиотечных услуг:

- предоставление информации о наличии в библиотеке конкретного документа;
- оформление процедуры регистрации (записи) и перерегистрации читателя библиотеки;
- предоставление доступа к системе бумажных и электронных каталогов и картотек для получения полной информации о составе фондов библиотеки;
- оказание консультационной помощи при выборе источника информации;
- выдача документов из фондов библиотеки во временное пользование в читальном зале или на абонементе;
- предоставление требуемого документа из других библиотек через систему межбиблиотечного абонемента.

На платной основе могут предоставляться дополнительные услуги, такие как:

- частичное копирование книг, брошюр, периодических изданий, журналов на бумажных или электронных носителях;
- тиражирование информационных, методических материалов на бумажных и электронных носителях;
- предоставление читателям времени для работы с информацией на компьютере, в сети Интернет (при наличии такового).

Перечень дополнительных платных услуг библиотеки, порядок и стоимость их предоставления должны быть утверждены директором библиотеки по согласованию с учредителем и доведены до сведения пользователем в соответствии с пунктом 1 настоящего стандарта

1.6. Организации, оказывающие муниципальную услугу:

- районное муниципальное учреждение культуры «Лихославльская межпоселенческая центральная библиотека» в составе центральной библиотеки им. В.Соколова и 26 сельских филиалов

Структурное подразделение	Юридический адрес
ЦБ им. В. Соколова	г.Лихославль, ул. Первомайская, д.16

Структурное подразделение	Почтовый адрес
Калашниковский п/ф(4п)	171190, Лихославльский район, п.Калашниково, ул.Ленина, д.45
Анцифаровский с/ф	171191, Лихославльский район, д.Анцифарово
Березовский с/ф	171225, Лихославльский район, д.Березовка, д.10
Барановский с/ф	171200, Лихославльский район, д.Барановка, д.6
Вышковский с/ф	171220, Лихославльский район, д.Вышково, д.55
Вескинский с/ф	171216, Лихославльский район, д.Вески, ул.Центральная, д.14а
Волховский с/ф	171222, Лихославльский район, д.Волхово, д.13а
Гнездовский с/ф	171191, Лихославльский район
Залазинский с/ф	171222, Лихославльский район, д.Залазино, д.46а
Золотихинский с/ф	171211, Лихославльский район, д.Золотиха, д.37
Ильинский с/ф	171219, Лихославльский район, с.Ильинское, ул.Мира, д.4
Климовский с/ф	171223, Лихославльский район, п.Мирный, д.71
Кавской с/ф	171225, Лихославльский район, д.Кава, д.94
Крючковский с/ф	171230, Лихославльский район, п.Крючково, ул.Комсомольская, д.18а

Кузовинский с/ф	171211, Лихославльский район, д.Кузовино, д.59
Микшинский с/ф	171221, Лихославльский район, с.Микшино, д.47
Михайловогорский с/ф	171191, Лихославльский район, д.Михайлова Гора
Назаровский с/ф	171226, Лихославльский район, д.Назарово, д.83
Станской с/ф	171192, Лихославльский район, д.Стан, д.34
Осиновоградский с/ф	171227, Лихославльский район, п.Осиновая Гряда
Прудовский с/ф	171227, Лихославльский район, д.Прудово, д.9
Первигинский с/ф	171229, Лихославльский район, д.Первигино, ул.Севастьянова, д.6
Сосновицкий с/ф	171212, Лихославльский район, д.Сосновицы, д.120
Язвяхинский с/ф	171222, Лихославльский район, д.Язвиха
Толмачевский с/ф	171223, Лихославльский район, с.Толмачи, ул.2-я Школьная, д.1

1.7. Потенциальные потребители муниципальной услуги
- физические лица и юридические лица

1.8. Правовые основы оказания муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 10.06.1992 №3266 – I «Об образовании»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 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 24.06.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 10.07.2001 № 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»;
- Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства (утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609);
- Инструкция об учете библиотечного фонда (утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590);
- Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках (утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6);
- Инструкция по проектированию зданий научно-исследовательских учреждений (СН 495-77);
- Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313);
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие Приказом Минкультуры России от 01.11.1994 №736);
- Примерное положение о службе безопасности музеев и библиотек Российской Федерации (направлено письмом Министерства культуры Российской Федерации от 16.02.1995 № 01-32/16-25);
- Правила 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 (утверждены Приказом Минкультуры России от 18.01.2007 №19);

- Государственный стандарт ГОСТ 7.11-78. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках в библиографическом описании;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.60-90 Издания. Основные виды. Термины и определения (01.01.90);
- Государственный стандарт ГОСТ 7.12-93. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.4-95. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Выходные сведения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.9-95. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация. Общие требования;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.73-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.74-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-поисковые языки. Термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.76-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.5-98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Журналы, сборники, информационные издания. Издательское оформление публикуемых материалов;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.51-98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Карточки для каталогов и картотек. Каталогизация в издании. Состав, структура данных и издательское оформление;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.77-98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Межгосударственный рубрикатор научно-технической информации. Структура, правила использования и ведения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.0-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.55-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.78-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Вспомогательные указатели;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.80-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.19-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Форма для обмена данными. Содержание записи;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.25-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Тезаурус информационно-поисковый одноязычный. Правила разработки, структура, состав и форма представления;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.81-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Статистический учет выпуска неперiodических, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.82-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов;

- Государственный стандарт ГОСТ 7.83-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.48-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Основные термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.59-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;
- Стандарт отрасли ОСТ 29.130-97. Издания. Основные термины и определения;
- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый Российской библиотечной ассоциацией 2.05.2001 года;
- Письмо Минкультуры России от 08.10.2004 № 7-01-16/08 «Об условиях оплаты труда в государственных учреждениях субъектов Российской Федерации»;
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008г. №32 «Об утверждении минимального обеспечения услуг сельских учреждений культуры общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений»
- Закон Тверской области от 26.06.1997 № 67 «О библиотеках в Тверской области»
- муниципальные правовые акты;
- Устав РМУК «Лихославльская межпоселенческая центральная библиотека»;
- Правила внутреннего распорядка МУ ЛМЦБ.

1.9. Документы, необходимые для получения муниципальной услуги:

- документ, удостоверяющий личность, при предъявлении которого оформляется читательский билет и формуляр читателя (для несовершеннолетних до 14 лет – документы, удостоверяющие личность их законных представителей).

1.10. Основания для отказа в оказании муниципальной услуги:

Предусматриваются в правилах пользования библиотекой и включают:

- зафиксированные факты нарушения Правил пользования библиотекой, повлекшие за собой утрату библиотечного фонда и оборудования;
- нарушение сроков пользования книгами и другими документами, полученными в библиотеке, без уважительных причин
- нахождение в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2. Способы получения потребителями информации о муниципальной услуге:

Способ	Характеристика
Телефонная консультация (в центральной библиотеке)	Сотрудники библиотеки во время работы учреждения в случае обращения потребителей по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге. Время ожидания консультации не превышает 5 минут
Информирование при личном общении	Сотрудники библиотеки во время работы учреждения в случае личного обращения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге. Время ожидания потребителей консультации не превышает 5 минут. Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с посетителями библиотеки, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества
Информация у входа в библиотеку	У входа в библиотеку размещены: - наименование библиотеки;

	- наименование учредителя – Комитет по делам культуры администрации Лихославльского района; - информация о режиме работы библиотеки
Информация в помещениях	В помещениях библиотеки на информационном стенде в удобном для обозрения месте размещаются: - правила пользования библиотекой; - полный перечень оказываемых библиотекой услуг (в том числе платных с указанием пен); - информация о режиме работы залов библиотеки и гардероба; - информация о номерах телефонов залов библиотеки; - информация о проводимых культурно-просветительных мероприятиях; - фамилия, имя, отчество директора библиотеки; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки; - информация об адресе официального сайта, на котором размещается информация о работе библиотеки - планы эвакуации
Информация в сети Интернет	На сайте администрации Лихославльского района www.lihoslavl.ru размещается следующая информация: - название библиотеки; - название учредителя библиотеки; - номера телефонов библиотеки; - режим работы библиотеки; - фамилия, имя, отчество директора библиотеки; - адрес библиотеки; - проводимые культурно- просветительные мероприятия; - полный перечень оказываемых библиотекой услуг; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки

3. Требования к удобству и комфортности

Требование	Характеристика
Режим работы	Центральная библиотека им. В.Соколова: вторник –воскресенье с 10ч до 18ч. за исключением праздничных дней, понедельник – выходной день, последняя пятница каждого месяца – санитарный день. Сельские филиалы: согласно Положению о филиале.
Сроки ожидания услуги	Выдача документа из библиотечного фонда производится: - в читальном зале – в течение не более 5 минут; - на абонементе – в течение не более 10 минут Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится на время рабочего дня библиотеки.
Продолжительность оказания услуги	- запись одного читателя в единую регистрационную картотеку (базу данных) учреждения осуществляется в течение не более 10 минут; - перерегистрация одного читателя в единой регистрационной картотеке осуществляется в течение не более 5 минут.
Обслуживание особых категорий потребителей	- потребители муниципальной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и/или физических недостатков, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через заочные и внестационарные формы обслуживания

4. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги

Требование	Характеристика
Книга отзывов и предложений	В библиотеке на видном месте размещается книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям библиотеки по их требованию. Отзывы и предложения посетителей библиотеки еженедельно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер и информирование заявителей (при наличии контактной информации о них)
Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов на них в течение 30 дней со дня регистрации в соответствии с действующим законодательством.
Опросы потребителей муниципальной услуги	В библиотеке по факту оказания услуги проводятся опросы потребителей услуги о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых услуг. Результаты опросов не реже одного раза в год обобщаются и представляются в администрацию муниципального образования

5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги

Требование	Характеристика
Требования к зданию	- библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения; - здание подключено к системам центрального отопления и канализации (в сельских филиалах – печное отопление, автономная канализация); - состояние здания, в котором располагается библиотека (включая книгохранилище), не является аварийным.
Требования к составу помещений	В состав помещений библиотеки входят: Для центральной: - зал для обслуживания читателей на абонементе; - читальный зал; - компьютерный зал на 3 места; - методический кабинет; - отдел комплектования и обработки литературы; - служебные помещения; - помещения для хранения библиотечных фондов; - гардероб для верхней одежды посетителей; - санузел для сотрудников библиотеки и посетителей для сельских филиалов; - зонирование помещения на зал для обслуживания читателей на абонементе и читальный зал; - вешалка для верхней одежды посетителей; - служебное помещение
Требования к прилегающей территории	Прилегающая ко входу в библиотеку территория благоустроена, озеленена
Требования к оборудованию читального зала	Читальный зал (читальная зона в сельских филиалах) обеспечен рабочими местами для посетителей (посетителю предоставляются исправные стул, стол,

Требования к температурно-влажностному режиму	насто́льная лампа при недостаточности освещения) Температура в помещениях библиотеки должна соответствовать требованиям СанПиН
Требования к информатизации и компьютеризации	Для центральной библиотеки им. В. Соколова: - в библиотеке оборудовано не менее 4 мест для работы посетителей на персональных компьютерах, из них 3 с выходом в сеть Интернет; - не менее 3 рабочих мест для сотрудников библиотеки оборудовано персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет 1 место; - у библиотеки имеется электронная почта; - наличие 1 рабочего места на компьютере в сельских филиалах.
Наличие копировально-множительной и иной оргтехники	Для нужд посетителей и выполнения профессиональных задач в библиотеке имеются не менее: 6 единиц копировально-множительной техники; 3 сканеров
Комплектование библиотечного фонда	Ежегодно в библиотеку поступает не менее: - 4000 книг; - 120 наименований периодических изданий.

6. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги:

Требование	Характеристика
Учредительные документы	Устав учреждения, соответствующий законодательству
Санитарное состояние	- деятельность библиотеки соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; - уборка помещений библиотеки, доступных для посетителей, производится каждый рабочий день, в том числе санузлов по мере загрязнения; - у входа в здание, в котором располагается библиотека, установлено не менее одной урны для мусора; - вывоз мусора осуществляется на основании договоров, заключенных со специализированной организацией
Криминальная безопасность	В центральной библиотеке организована почтовая охрана
Пожарная безопасность	- помещения библиотеки оборудованы установкой автоматической пожарной сигнализации, оснащены первичными средствами пожаротушения; - из помещений библиотеки имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы; - на выходах из помещений, из учреждения устанавливаются светящиеся таблы «выход»; - в установленные сроки проводится замер сопротивления электрической проводки учреждения; - в учреждении на видных местах размещена информация об ответственных за пожарную безопасность, о правилах поведения при пожаре, о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения; - в помещениях библиотеки на видном месте размещены планы эвакуации из помещений; - проводится обучение руководителей библиотеки в соответствии с действующими Нормами пожарной безопасности «Обучение мерам пожарной безопасности работников организаций»; - проведение инструктажа персонала по технике пожарной безопасности (1 раз в полугодие)

Приложение 1
Показатели оценки качества и объемов оказания муниципальной услуги.

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
1. Показатели социальной эффективности		
1. Среднее время ожидания выполнения заявки/запроса на получение документов, имеющихся в библиотеке (минут)	Вр/Зуд, где Вр - общее время (в минутах), затраченное в течение рабочего дня на выполнение заявок/запросов на получение документов, имеющихся в библиотеке З - общее кол-во удовлетворенных заявок/запросов в течение дня	Внутренний учет в библиотеке
2. Доля экземпляров библиотечного фонда для детей от общего объема библиотечного фонда	= количество экземпляров библиотечного фонда для детей / общий библиотечный фонд (в %-х)	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005 г № 43)
3. Время ожидания выполнения заявки/запроса на получение документов или их копий по межбиблиотечному обмену из др. библиотек (дней)	Вр - общее время (в минутах), затраченное в течение месяца на выполнение заявок/запросов на получение документов или их копий по межбиблиотечному обмену, З - общее кол-во удовлетворенных заявок/запросов на получение документов по межбиблиотечному обмену в течение месяца.	Внутренний учет в библиотеке
4. Количество читателей (чел.)	Абсолютная величина	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005 г № 43)
5. Число посещений (тыс. чел.)	Абсолютная величина	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной)

		библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005 г № 43)
6. Процент охвата населения	Ч/Н, где Ч - общее количество читателей, Н - численность жителей обслуживаемой территории	Данные учреждения
2. Показатели экономической эффективности		
7. Себестоимость одного посещения библиотеки (руб.)	Б/П, где Б - бюджетные средства, П - число посещений	Данные учреждения
8. Доход от предпринимательской деятельности в расчете на одного специалиста	Д/С, где Д - доход учреждения от платных услуг, С - общее число специалистов	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005 г № 43)
3. Показатели производственной эффективности		
9. Активность использования библиотечного фонда(%)	Эв/Э*100, где Эв - выдано экземпляров за отчетный год Э - состоит экземпляров на конец отчетного года.	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005 г № 43)
10. Книговыдача (тыс. ед.)	Абсолютная величина	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005 г № 43)
11. Количество изданий в библиотеках (тыс. ед.)	Абсолютная величина	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005 г № 43)
12. Ежегодная обновляемость библиотечного фонда	Кпр/КЭ*100%, где Кпр - количество новых поступлений книг (ед. хранения) КЭ - количество книжных фондов на конец отчетного	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена

7. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги

Требование	Характеристика
Укомплектованность штата	Штат библиотеки укомплектован не менее чем на 95%
Образовательный уровень работников РМУК ЛМЦБ	Не менее 80% от общего числа библиотечных работников имеет высшее или среднее профессиональное образование
Уровень компьютерной грамотности работников	Работники библиотеки обладают навыками работы на компьютере
Повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет библиотечные работники проходят обучение на курсах повышения квалификации. В период между плановым повышением квалификации библиотечные работники посещают специализированные курсы, семинары, тренинги.

8. Порядок контроля и ответственность учреждений за соблюдением требований стандартов.

8.1. Механизм контроля

Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области культуры и искусства государственным стандартам и стандартам муниципального образования, другим нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет администрация Лихославльского района и Комитет по делам культуры администрации Лихославльского района на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

8.2. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества

Критерий оценки	Обобщенный показатель	Условия оценки
Отсутствие нарушений требований стандартов	1,0	Услуги соответствуют стандартам качества
Наличие единичных нарушений	0,7	Услуги в целом соответствуют стандартам качества
Наличие многочисленных нарушений требований стандартов	0,5	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями
Наличие многочисленных нарушений требований и неустранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0	Услуги не соответствуют стандартам качества

8.3. Ответственность за соблюдением требований стандартов

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

9. Особые требования к организации работы библиотеки

Требование	Характеристика
Обеспечение сохранности библиотечного фонда	Проверка библиотечных фондов проводится в следующие сроки: - ценных фондов - один раз в 5 лет; - фондов библиотек до 100 тыс. учетных единиц - один раз в 5 лет; - фондов библиотек от 100 до 200 тыс. учетных единиц - один раз в 7 лет; - фондов библиотек от 200 тыс. до 1 млн. учетных единиц - один раз в 10 лет;
Проведение выставок	В библиотеке организуются: - тематические выставки – не реже 1 в месяц; - выставки новых поступлений – не реже 1 в квартал

	периода (ед.хранения) (в %-х)	Постановлением Росстата от 11 июля 2005 г № 43)
4. Учет мнения потребителей		
13. Процент потребителей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки (%)	(Оуд / О) * 100, где Оуд - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг библиотеки О - общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов читателей
14. Процент удовлетворенных запросов читателей (%)	Зуд/З* 100, где Зуд - число удовлетворенных запросов читателей в отчетном периоде (выполнено справок) З - общее число запросов читателей в отчетном периоде	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005 г № 43)
15. Количество обособленных жалоб потребителей	Абсолютная величина	Определяется на основании анализа жалоб потребителей, поступивших в виде писем, электронной почте, записей в книге отзывов и предложений

Приложение
к стандарту муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения
в муниципальных библиотеках
Лихославльского района»

План мер по изменению требований стандарта муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения в муниципальных библиотеках Лихославльского района»
в среднесрочной перспективе (на 2009-2011 годы)

№	Требования, планируемые к включению в стандарт муниципальной услуги	Меры, необходимые для введения в стандарт планируемых требований	Сроки реализации мер	Потребность в бюджетном финансировании (тыс. руб.)			
				2009 год	2010 год	2011 год	Итого
1.	Требования к компьютеризации	Оборудовать по 1 рабочему месту в сельских филиалах компьютерами		60	60	60	180
	Всего	X	X	60	60	60	180