

**БАЗОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
 МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
 «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание  
 пользователей библиотеки»**

№ п/п	Структура (разделы, подразделы) базовых требований	Содержание базовых требований
1	2	3
<b>1. Общие положения</b>		
1.1.	Наименование муниципальной услуги	«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»
1.2.	Получатель муниципальной услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе:</li> <li>• российские, иностранные граждане и лица без гражданства;</li> <li>• организации и общественные объединения;</li> <li>• органы государственной власти, местного самоуправления.</li> <li>• особые группы пользователей (дети, юношество, инвалиды) в соответствии с правилами пользования библиотекой в зависимости от функциональных особенностей каждой библиотеки, приоритетов деятельности, целей и задач учреждения.</li> </ul>
1.3.	Нормативно-правовое регулирование муниципальной услуги	<p>- Конституция Российской Федерации;  <b>Федеральные законы:</b></p> <p>- от 29 декабря 1994 года №78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);</p> <p>- от 21 декабря 1994 года №69-ФЗ (ред. От 18.12.2006, с изм. 26.04.2007) «О пожарной безопасности»;</p> <p>- от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);</p> <p>- от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации (с изменениями и дополнениями);</p> <p>- от 21 июля 2005 года 2005 года №94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».</p> <p><b>Законы Российской Федерации:</b></p> <p>- от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации»;</p> <p>- от 7 февраля 1992 года № 2300 -1 «О защите прав потребителей»;</p> <p>- от 9 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;</p> <p>- Указ Президента Российской Федерации от 27 июля 1992 года №802 «О научном и</p>

информационном обеспечении проблем инвалидности и инвалидов»;

**Постановления Правительства Российской Федерации:**

- от 26 июня 1995 года №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- от 7 декабря 1996 года № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

- от 8 декабря 2005 № 740(ред. От 14.01.2009) «О федеральной целевой программе Культура России (2006-2010 годы)»;

**Распоряжения Правительства Российской Федерации:**

- от 03 июля 1996 года №1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

- от 19 октября 1999 года №1683-р «Методика определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации объектах социальной инфраструктуры»;

**Приказы Министерства культуры Российской Федерации:**

- от 22 июня 1998 года №341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

- от 02 декабря 1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

**Приказы Министерства культуры Российской Федерации:**

- от 28 февраля 2005 года №74 «Об утверждении и применении коэффициентов»;

- от 25 мая 2006 года №229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов для развития местного традиционного народного художественного творчества»;

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 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»;

- письмо Министерства культуры Российской Федерации от 8 января 1998 года №01-02/16-29 «Об основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»;

- Закон Ярославской области «О библиотечном деле в Ярославской области» (Постановление №152 от 24.-6.03 Государственной Думы Ярославской области);

- ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»;

- ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг»;

- ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

- ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения;

- Санитарные правила и нормы (СанПиН 2.4.4.1251-03);

- Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря, принят на конференции Российской библиотечной ассоциации (4 ежегодная сессия) 22 апреля 1999 года;

- методические рекомендации методических центров по направлениям деятельности библиотек

- Устав МУК « Первомайская МБС»», утвержденный Постановлением Главы

Первомайского МР от 30.11.2011г. №744		
<b>2.</b>	<b>Состав муниципальной услуги</b>	
2.1.	Формирование и обеспечение сохранности информационных ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Приобретение документальных источников информации, зафиксированной на различных материальных носителях, комплектуемых МУК «Первомайская МЦБС» в соответствии с тематико-типологическим планом комплектования.</li> <li>• Обеспечение целостности и безопасных условий хранения документов в фонде с момента их поступления в библиотеку в соответствии со СНиП.</li> </ul>
2.2.	Выдача временное пользование во	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на дом, для работы в читальном зале, по системе межбиблиотечного абонемента (далее – МБА);</li> <li>• через внестационарные формы обслуживания (надомный, заочный абонемент, библиотечные пункты).</li> </ul>
2.3.	Информационное обслуживание пользователей	<ul style="list-style-type: none"> <li>• справочно-библиографическое обслуживание (в том числе по телефону);</li> <li>• библиографическое информирование;</li> <li>• формирование информационной культуры пользователей, организация обучения методам информационного самообслуживания.</li> </ul>
2.4.	Предоставление места в читальном зале	<ul style="list-style-type: none"> <li>• посадочные места в читальном зале как со специальным оборудованием (комплексом технических и программных средств), так и без него.</li> </ul>
2.5.	Методическое обслуживание пользователей	<ul style="list-style-type: none"> <li>• консультационно-методическая помощь;</li> <li>• повышение профессионального уровня специалистов;</li> <li>• административно-организационная деятельность</li> </ul>
2.6.	Организация и проведение массовых библиотечных мероприятий	<ul style="list-style-type: none"> <li>• читательская конференция;</li> <li>• литературно-художественный вечер;</li> <li>• диспут;</li> <li>• устный журнал;</li> <li>• викторина, конкурс, игра-путешествие;</li> <li>• беседы;</li> <li>• клуб по интересам;</li> <li>• книжно-иллюстративные выставки;</li> <li>• громкие чтения</li> </ul>
<b>3.</b>	<b>Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги</b>	
3.1.	Данные о поставщике услуги (наименование, адрес, контакты):	<p>Муниципальное учреждение культуры «Первомайская межпоселенческая централизованная библиотечная система» (МУК «Первомайская МЦБС») 152430, Ярославская область, Первомайский район, п. Пречистое, ул. Ярославская, д.88.</p> <p>Телефон/факс (848549)-2-18-36, E-mail mbs.pervomaiskaya@yandex.ru</p> <p>Часы работы МУК «Первомайская МЦБС»:  вторник – пятница 9.00 – 18.00  перерыв на обед 13.00-14.00  суббота-воскресенье 10.00 – 18.00  без перерыва на обед  выходной день понедельник</p> <p>Информирование получателя услуги осуществляется через СМИ, интернет, информационные стенды в библиотеках МУК «Первомайская МЦБС», непосредственно при предоставлении услуги, то есть любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для получателей услуги.</p> <p>Информационные листы должны содержать информацию о наличии данной услуги, информацию о предстоящих мероприятиях, информация о режиме работы Учреждения.</p> <p>Поставщики услуги обязаны довести до сведения получателей услуги свое наименование, местонахождение и режим работы.</p> <p>Получатель услуги вправе запросить в учреждении представление необходимой и достоверной информации об услуге, обеспечивающей их компетентный выбор.</p>
<b>4.</b>	<b>Порядок оказания муниципальной услуги</b>	
4.1.	Перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет (для получения муниципальной услуги в стенах библиотеки).</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.</li> <li>• Предоставления каких-либо документов для получения муниципальной услуги через Интернет-сайты библиотек не требуется.</li> </ul>
4.2.	Условия предоставления или отказа в предоставлении услуги	<p>Обращение о предоставлении муниципальной услуги может быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлено при личном обращении в МУК «Первомайская МЦБС» и ее обособленные структурные подразделения;</li> <li>- направлен на почтовый адрес МУК «Первомайская МЦБС»: 152430, Ярославская область, Первомайский район, п. Пречистое, ул.Ярославская, д.88. или на почтовый адрес обособленного структурного подразделения;</li> <li>- направлено на E-mail mbs.pervomaiskaya@yandex.ru</li> </ul> <p>Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.</p> <p>Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие документов в фондах библиотеки (услуга не предоставляется до момента возвращения документа в фонд библиотеки);</li> <li>- отсутствие читательского формуляра;</li> <li>- утеря или порча документов из фонда библиотек - обособленных структурных подразделений МУК «Первомайская МЦБС»;</li> <li>- нарушение сроков возврата документов библиотек - обособленных структурных подразделений МУК «Первомайская МЦБС»;</li> <li>- нарушение Правил пользования библиотеками МУК «Первомайская МЦБС».</li> </ul> <p>Факты утери или порчи документов из фонда библиотек - обособленных структурных подразделений МУК «Первомайская МЦБС», нарушения сроков возврата документов библиотек- обособленных структурных подразделений, нарушений получателем муниципальной услуги Правил пользования библиотеками МУК «Первомайская МЦБС» подтверждаются актом о нарушении, составленным в порядке и действующим в течение срока, установленных Правилами пользования библиотеками МУК «Первомайская МЦБС».</p>
4.3.	Порядок обжалования получателем услуги действий поставщика услуги	<p>Получатель услуги направляет жалобы в письменном виде директору МУК «Первомайская МЦБС», либо в вышестоящие органы.</p> <p>Директор МУК «Первомайская МЦБС» проводит проверку по предоставлению услуги и принимает меры по устранению причин нарушения порядка предоставления услуги. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.</p> <p>Обжалование действий (бездействия) и принятых решений в процессе исполнения государственной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.</p>
<b>5.</b>	<b>Требования к организации предоставления муниципальной услуги</b>	
5.1.	Требования к месту расположения зданий и сооружений, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги	Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, его обособленные структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения.
5.2.	Требования к зданиям, сооружениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В соответствии со СНиП, ведомственными строительными нормами и нормами планировочных элементов жилых и общественных зданий здания библиотек IV – V (от 5 до 200 тыс. единиц хранения) допускается кооперировать с другими зданиями учреждений общественно-культурного назначения, а при книжном фонде от 1000 тыс. единиц хранения и более - с жилыми зданиями.</li> <li>2. Земельные участки, на которых располагаются здания библиотек, должны быть удалены от промышленных предприятий на расстояния, предусмотренные санитарными нормами.</li> </ol>
5.3.	Требования к	Размеры площадей библиотечных помещений определяются учетом их

	помещениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги	<p>функционального назначения в соответствии с требованиями принятых нормативов, перечисленных в пункте 1.3. настоящих базовых требований.</p> <p>Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга должно соответствовать следующим требованиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья (пандусы и поручни у лестниц при входе в здание);</li> <li>- в помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться температурный режим – не менее +18 и не более +25;</li> <li>- помещения и оборудование детской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.</li> </ul>
5.4.	Требования к месту материально-техническому оснащению библиотек	<p>Комплекс материально-технического оснащения библиотек должен включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-библиотечное оборудование: мебель (столы, стулья, кресла, в детской библиотеке используется мебель, удобная для детей разных возрастных групп), стеллажи для хранения документов (металлические и (или) деревянные стационарные и (или) передвижные, выставочное оборудование (витрины), каталожные шкафы, кафедры выдачи;</li> <li>-информационно-коммуникативные средства: компьютеры (включая системный блок, ЖК-монитор, клавиатуру, мышь); лазерные принтеры, телефоны, в том числе и с функцией факса; точки доступа Интернет (из расчета 1 точка на каждые 500 пользователей); музыкальный центр; видеомгнитофон или пишущий привод DVD; а также специальное оборудование для людей с ограниченными физическими возможностями;</li> <li>-средства копирования и тиражирования документов: сканер, обеспечивающий возможность работы с материалами формата А4, с оптическим разрешением не менее 600х1200 dpi и с глубиной цвета не менее 36 bit; копировальные аппараты, обеспечивающие тиражирование документов в объеме не менее 400 копий в месяц со скоростью не менее 4 страниц в минуту и с ресурсом картриджа около 2000 копий формата А4.</li> </ul> <p>Количество оборудования рассчитывается исходя из количества пользователей и сотрудников. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеках должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна).</p>
5.5.	Требования персоналу библиотек	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности конкретной библиотеки (числа читателей, диапазона услуг, количества структурных подразделений, обособленных структурных подразделений и внестационарных форм обслуживания, интенсивности посещений и др.), на основе конкретных расчетов с учетом бюджета рабочего времени с использованием межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, учитывая рекомендации областных методических центров.</li> <li>2. Не менее 50% штатного персонала Учреждения должны быть дипломированными специалистами в области библиотечного дела, педагогики, психологии, информационных технологий. Каждый работник Учреждения должен как минимум раз в 5 лет пройти курсы повышения квалификации.</li> <li>3. Все сотрудники должны быть ознакомлены со своими служебными обязанностями и правами. Персонал Учреждения должен обладать набором профессиональных знаний и навыков, приемов и методов работы, необходимых качеств для обслуживания особых категорий пользователей.</li> <li>4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности. В профессиональной деятельности сотрудники Учреждения руководствуются Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря.</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Требования к процессу предоставления муниципальной услуги</b>	
6.1.	Формирование,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• выявление информационных ресурсов на рынке;</li> </ul>

	<p>учет, обеспечение безопасности и сохранности библиотечных фондов</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• отбор ресурсов, соответствующих тематико-типологическому плану комплектования;</li> <li>• оформление заказа;</li> <li>• прием документов в фонд, их суммарный и индивидуальный учет;</li> <li>• библиотечная обработка документов;</li> <li>• формирование поисковой системы (СБА) на бумажном носителе и в электронном виде;</li> <li>• расстановка документов в фонде;</li> <li>• сортировка компьютерных файлов;</li> <li>• структурирование данных;</li> <li>• хранение информации (соблюдение режимов хранения, стабилизация, изготовление страховых копий);</li> <li>• архивирование (резервное копирование, сжатие информации);</li> <li>• защита информации (особые условия хранения, закрытые шкафы);</li> <li>• разграничение доступа через систему паролей;</li> <li>• учет и регистрация использования информации;</li> <li>• обеспечение надежного хранения документов и данных;</li> <li>• обеспечение и поддержание нормативных температурно-влажностных режимов хранения документов;</li> <li>• выявление устаревших документов, их списание, учет выбытия.</li> </ul>
6.2.	<p>Выдача во временное пользование</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выдача документов на абонементе включает себя: <ul style="list-style-type: none"> <li>• запись читателя в библиотеку;</li> <li>• перерегистрацию читателя;</li> <li>• подготовку к выдаче, подбор документов;</li> <li>• оформление выдачи документов;</li> <li>• работу с формулярами читателей (расстановку, анализ);</li> <li>• прием документов от читателей;</li> <li>• оформление приема;</li> <li>• продление срока пользования и оформление продления (в том числе по телефону и через Интернет);</li> <li>• работа с читателями, не возвратившими документы в срок, контроль за сроками возврата документов, необходимых пользователю, оформление розыска через суд;</li> <li>• прием документов взамен утерянных пользователями;</li> <li>• работа с отказами, при отсутствии документов, необходимых пользователю.</li> </ul> </li> <li>2. Выдача документов при внестационарных формах обслуживания включает в себя: <ul style="list-style-type: none"> <li>• организацию библиотечных пунктов, передвижных библиотек;</li> <li>• подбор комплекта документов для библиотечного пункта, передвижной библиотеки;</li> <li>• оформление выдачи документов;</li> <li>• выдачу документов;</li> <li>• доставку документов на дом тем читателям, которые не могут посещать библиотеку в обычном режиме силу преклонного возраста и (или) физических недостатков;</li> <li>• возврат документов;</li> <li>• оформление возврата документов.</li> </ul> </li> <li>3. Выдача документов через систем у МБА. Документы по МБА высылаются на основании заполненного бланка-заказа, единого для всех библиотек страны, или выдается непосредственно лицу, ответственному за МБА. Документы, отсутствующие в фонде библиотеки, могут быть заказаны по просьбе читателей в других библиотеках. Бланк-заказ (первая и вторая часть) заполняется читателем и передается сотруднику, отвечающему за МБА. Бланк-заказ посылается в соответствующую библиотеку. Получив заказанный документ, сотрудники уведомляют читателя о поступлении документа. Выдача документа читателю производится в соответствии с правилами пользования библиотекой.</li> </ol>
6.3.	<p>Информационное обслуживание пользователей</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Справочно-библиографическое обслуживание пользователей включает: <ul style="list-style-type: none"> <li>• прием запроса пользователя;</li> <li>• уточнение запроса;</li> <li>• разработку программы поиска;</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• идентификацию данных (сравнение поисковых признаков с данными в информационном массиве);</li> <li>• отбор документов (проверку выявленных документов на соответствие заданным критериям поиска);</li> <li>• структурирование документов или данных в соответствии с логикой запроса;</li> <li>• оформление результатов поиска.</li> </ul> <p>2. Библиографическое информирование включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• изучение информационных потребностей пользователей;</li> <li>• отбор информации из массива документов;</li> <li>• подготовку информационного сообщения;</li> <li>• тиражирование информации (размножение на копирующем аппарате);</li> <li>• передачу информационного сообщения пользователям (в устной или письменной форме, в том числе с использованием информационно-коммуникативных технологий).</li> </ul> <p>3. Формирование информационной культуры пользователей, организация обучения методам информационного самообслуживания.</p>
6.4.	Предоставление места в читальном зале	<p>1. Посадочные места в зоне читального зала должны быть хорошо освещены. Не менее 10% мест в читальном зале должны быть обеспечены необходимыми техническими средствами для работы с разными видами информации: доступом к Интернету, персональным компьютером, проигрывателем для грампластинок, магнитофоном для аудиокассет, видеомагнитофоном и телевизором для видеокассет, проигрывателем CD (DVD) дисков и другой необходимой техникой (вспомогательными тифлотехническими средствами и адаптивными устройствами, обеспечивающими доступ к информации лиц, страдающих различными формами нарушения зрения.</p> <p>2. Организация электронных читальных залов в Учреждении предусматривает приобретение персональных компьютеров, приобретение лицензионного программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером.</p> <p>3. Учреждение должно предоставить специализированный доступ к электронным ресурсам для разных возрастных и социальных групп, в том числе для детей и подростков, людей с физическими и сенсорными недостатками, пожилых людей.</p>
6.5.	Методическое обслуживание пользователей	<p>1. Консультационно-методическая помощь пользователям предполагает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подготовку методических пособий, рекомендаций (изучить тему, выявить и проанализировать документы по теме; уточнить читательское и целевое назначение пособий, рекомендаций; составить проспект; написать текст);</li> <li>• выявить и изучить новые документы и накопленный библиотеками опыт по теме пособия, рекомендаций, уточнить проспект, внести изменения в структуру и текст в соответствии с достижениями библиотечной теории и практики;</li> <li>• подготовить рукопись к обсуждению; доработать по итогам обсуждения;</li> <li>• разработку документов, регламентирующих деятельность библиотек, положений, инструкций, проектов, уставов (выявить, изучить и проанализировать действующие документы по теме, написать текст проекта документа, обсудить, апробировать в библиотеках, на заседании методического совета; доработать документ; подготовить к утверждению);</li> <li>• разработку учетных форм, таблиц и др. (уточнить предмет, объект, содержание учетной формы, таблицы; отобрать необходимые показатели, систематизировать их; разработать макет учетной формы, таблицы; обсудить на заседании методического совета; подготовить к утверждению);</li> <li>• подготовку лекции, консультации (разработать план лекции, консультации, подобрать материал, изучить его; составить список литературы к лекции, консультации; написать текст);</li> <li>• посещение библиотек, выезды в командировки с целью изучения работы и оказания методической помощи (подготовка к командировке; уточнение сроков и цели командировки, ознакомление с имеющимися документами и материалами предыдущих выездов и публикаций в печати; составление плана командировки; составление информационного отчета (справки) о проведенной работе (отчет включает: сведения о месте выезда, целях и сроках командировки, объектах посещения, анализ состояния работы по теме выезда, выводы и предложения в адрес библиотеки).</li> </ul> <p>2. Повышение профессионального уровня специалистов включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подготовку лекции, консультации (разработать план лекции, консультации,</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• идентификацию данных (сравнение поисковых признаков с данными в информационном массиве);</li> <li>• отбор документов (проверку выявленных документов на соответствие заданным критериям поиска);</li> <li>• структурирование документов или данных в соответствии с логикой запроса;</li> <li>• оформление результатов поиска.</li> </ul> <p>2. Библиографическое информирование включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• изучение информационных потребностей пользователей;</li> <li>• отбор информации из массива документов;</li> <li>• подготовку информационного сообщения;</li> <li>• тиражирование информации (размножение на копировальном аппарате);</li> <li>• передачу информационного сообщения пользователям (в устной или письменной форме, в том числе с использованием информационно-коммуникативных технологий).</li> </ul> <p>3. Формирование информационной культуры пользователей, организация обучения методам информационного самообслуживания.</p>
6.4.	Предоставление места в читальном зале	<p>1. Посадочные места в зоне читального зала должны быть хорошо освещены. Не менее 10% мест в читальном зале должны быть обеспечены необходимыми техническими средствами для работы с разными видами информации: доступом к Интернету, персональным компьютером, проигрывателем для грампластинок, магнитофоном для аудиокассет, видеомагнитофоном и телевизором для видеокассет, проигрывателем CD (DVD) дисков и другой необходимой техникой (вспомогательными тифлотехническими средствами и адаптивными устройствами, обеспечивающими доступ к информации лиц, страдающими различными формами нарушения зрения.</p> <p>2. Организация электронных читальных залов в Учреждении предусматривает приобретение персональных компьютеров, приобретение лицензионного программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером.</p> <p>3. Учреждение должно предоставить специализированный доступ к электронным ресурсам для разных возрастных и социальных групп, в том числе для детей и подростков, людей с физическими и сенсорными недостатками, пожилых людей.</p>
6.5.	Методическое обслуживание пользователей	<p>1. Консультационно-методическая помощь пользователям предполагает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подготовку методических пособий, рекомендаций (изучить тему, выявить и проанализировать документы по теме; уточнить читательское и целевое назначение пособий, рекомендаций; составить проспект; написать текст);</li> <li>• выявить и изучить новые документы и накопленный библиотеками опыт по теме пособия, рекомендаций, уточнить проспект, внести изменения в структуру и текст в соответствии с достижениями библиотечной теории и практики;</li> <li>• подготовить рукопись к обсуждению; доработать по итогам обсуждения;</li> <li>• разработку документов, регламентирующих деятельность библиотек, положений, инструкций, проектов, уставов (выявить, изучить и проанализировать действующие документы по теме, написать текст проекта документа, обсудить, апробировать в библиотеках, на заседании методического совета; доработать документ; подготовить к утверждению);</li> <li>• разработку учетных форм, таблиц и др. (уточнить предмет, объект, содержание учетной формы, таблицы; отобрать необходимые показатели, систематизировать их; разработать макет учетной формы, таблицы; обсудить на заседании методического совета; подготовить к утверждению);</li> <li>• подготовку лекции, консультации (разработать план лекции, консультации, подобрать материал, изучить его; составить список литературы к лекции, консультации; написать текст);</li> <li>• посещение библиотек, выезды в командировки с целью изучения работы и оказания методической помощи (подготовка к командировке; уточнение сроков и цели командировки, ознакомление с имеющимися документами и материалами предыдущих выездов и публикаций в печати; составление плана командировки; составление информационного отчета (справки) о проведенной работе (отчет включает: сведения о месте выезда, целях и сроках командировки, объектах посещения, анализ состояния работы по теме выезда, выводы и предложения в адрес библиотеки).</li> </ul> <p>2. Повышение профессионального уровня специалистов включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подготовку лекции, консультации (разработать план лекции, консультации,</li> </ul>



8.1.	Перечень основных элементов, входящих в состав муниципальной услуги, оказываемой поставщиком бесплатно	<ul style="list-style-type: none"> <li>• информирование пользователей о составе и содержании библиотечных фондов и информационных ресурсов (справочно-библиографического аппарата, электронных баз данных);</li> <li>• получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;</li> <li>• получение во временное пользование документов или их копий по МБА из других библиотек;</li> <li>• проведение массовой культурно-просветительской работы (организация выставок, культурно-просветительских мероприятий);</li> <li>• предоставление места в читальном зале.</li> </ul>
8.2.	Дополнительные услуги, оказываемые за плату	<p>Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальным нормативными правовыми актами МУК «Первомайская МЦБС» (Положения о предпринимательской и иной приносящей доход деятельности МУК «Первомайская МЦБС», утвержденного постановлением Главы Первомайского муниципального района № 235 от 01.04.2009 г.):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сканирование документов из фондов библиотеки с распечаткой на принтере;</li> <li>- набор и редактирование текста на компьютере; ксерокопирование материалов</li> <li>- услуги по целенаправленному поиску информации в сети Интернет;</li> <li>- составление библиографических списков, справок по запросам читателей;</li> <li>- доставка книг читателям на дом и к месту работы;</li> <li>- организация и проведение мероприятий на платной основе для определенных групп пользователей, в целях удовлетворения их потребностей в знании, информации, общении.</li> <li>- иные услуги, в соответствии с перечнем дополнительных платных услуг.</li> </ul>
9.	<b>Порядок контроля</b>	<b>соблюдения базовых требований к качеству предоставления муниципальной услуги</b>
9.1.	Порядок контроля за соблюдением базовых требований к качеству	<p>1. Контроль за соблюдением базовых требований к качеству предоставления услуги осуществляется отделом культуры, туризма и молодежной политики администрации Первомайского МР на основе ежегодно составляемых планов проведения проверок либо на основании поступивших жалоб на качество предоставляемых муниципальных услуг. План проведения проверок утверждается начальником отдела культуры, туризма и молодежной политики администрации Первомайского МР.</p> <p>Проверки проводятся в целях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечения соблюдения (исполнения) проверяемыми организациями обязательных для исполнения требований законодательства;</li> <li>- изучения и оценки деятельности поставщика услуги;</li> <li>- выявления в деятельности поставщика услуги причин, способствующих возникновению нарушений обязательных для исполнения требований, а также препятствующих полному и качественному осуществлению полномочий (функций).</li> </ul> <p>Проверки проводятся не реже 1 раза в год по месту фактического оказания услуг в установленные рабочие часы и дни проверяемого Учреждения.</p> <p>Проверка проводится на основании приказа начальника отдела культуры, туризма и молодежной политики администрации Первомайского МР. В приказе о проведении проверки указываются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>фамилия, имя, отчество должностного лица (далее – должностное лицо);</li> <li>правовые основания проверки;</li> <li>вид проверки (плановая, внеплановая);</li> <li>наименование Учреждения, в отношении которого проводится проверка;</li> <li>наименование проверяемой услуги;</li> <li>цели и задачи проверки;</li> <li>дата начала и окончания проверки.</li> </ul> <p>2. Проверка может проводиться без предварительного уведомления либо с предварительным уведомлением проверяемого учреждения в письменной или устной форме. Предварительное уведомление может содержать требование о заблаговременной (к началу проверки) подготовке необходимых документов и материалов. Проверка проводится должностным лицом на основании предъявленного им руководителю проверяемого учреждения приказа и служебного удостоверения.</p>

3. В период проведения проверки должностное лицо вправе:
  - посещать территорию и помещения проверяемого учреждения;
  - требовать от руководителя проверяемого учреждения присутствия во время проведения проверки работников этого учреждения для своевременного ответа на поставленные вопросы и предоставления соответствующих документов;
  - требовать от руководителя и работников проверяемого учреждения необходимые по существу проверки справки, а также письменные объяснения;
  - требовать от руководителя проверяемого учреждения необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов, относящихся к предмету проверки.
4. В период осуществления проверки должностное лицо обязано:
  - своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений утвержденных показателей качества;
  - соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы проверяемого учреждения;
  - проводить проверки на основании и в строгом соответствии с приказом начальника отдела культуры, туризма и молодежной политики администрации Первомайского МР;
  - не препятствовать руководителю проверяемого учреждения и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении проверки, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;
  - не препятствовать осуществлению деятельности проверяемого учреждения;
  - обеспечивать сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе проверки;
  - составлять акт по результатам проверки;
  - ознакомить руководителя проверяемого учреждения с актом, составленным по результатам проверки.
5. По результатам проверки должностным лицом исполнительного органа составляется акт проверки, в котором указывается:
  - наименование учреждения, в отношении которого проводилась проверка;
  - вид проверки (плановая, внеплановая);
  - период проведения проверки;
  - наименование муниципальной услуги;
  - утвержденные и фактические показатели качества предоставления муниципальной услуги;
  - документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, со ссылками на утвержденные показатели качества предоставления услуги;
  - выводы, содержащие оценку результатов соответствия качества услуг, и предложения по устранению выявленных нарушений.

Акт проверки подписывается должностным лицом исполнительного органа, а также руководителем учреждения, в отношении которого проводилась проверка. В случае отказа руководителя учреждения подписать акт составляется отдельный акт о том, что руководитель проверяемого учреждения актом ознакомлен, но от подписи отказался. Акт проверки составляется 2 экземплярах, один из которых направляется руководителю учреждения, в отношении которого проводилась проверка.