

Стандарт

**качества предоставления муниципальной
услуги «Организация библиотечно-
информационного обслуживания»**

I. Общие положения

1.1 Стандарт качества муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения» разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя муниципальной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности муниципальной услуги, определяющих её способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

1.2. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:

библиотека – библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам (в ред. Федерального закона от 03.06.2009 N 119-ФЗ);

библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг (ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения);

библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.) (ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения);

документ – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения;

пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

1.3. Качество муниципальной услуги по организации библиотечно-информационного обслуживания населения (далее – услуги) регулируется в соответствии с:

Федеральным законом от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ, в ред. от 27.12.2009г. «О персональных данных»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями, внесенными федеральными законами);

Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями, внесенными федеральными законами);

Законом Краснодарского края от 23 апреля 1996 № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае» (в ред. Законов Краснодарского края от 28.12.2004 N 818-КЗ, от 15.07.2005 N 893-КЗ, от 14.12.2006 N 1146-КЗ, от 05.05.2009 N 1735-КЗ, от 03.03.2010 № 1924-КЗ);

Законом Краснодарского края от 31 мая 2005 г № 867-КЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями и дополнениями);

постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.97 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.98 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.98 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

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

иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, локальными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области библиотечного дела.

1.4.Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие действия и мероприятия:

- выдача документов во временное пользование. В случаях, предусмотренных законодательством, в целях обеспечения физической сохранности особо ценных и редких документов выдаются их копии. Библиотека предоставляет пользователям издания на традиционных (бумажных) и/или электронных носителях.

- организация индивидуального и коллективного доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам. Предоставление информации о содержании библиотечных фондов, информирование о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, консультативная помощь в поиске и выборе источников информации. Предоставление каналов связи для получения сведений из информационных сетей через специально оборудованные места публичного доступа;

- организация книжных выставок, проведение культурно-просветительских мероприятий, читательских акций, конкурсов, конференций и других мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знания.

Услуга предоставляется бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотекой». Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с «Положением об оказании платных услуг населению»,

утверждаемым администрацией Библиотеки, при согласовании с Учредителем.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде Библиотеки, но могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу.

1.5. Получатели муниципальной услуги:

- юридические лица;
- физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, в соответствии с возрастным статусом библиотек, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие;

- общественные организации.

1.6. Основные факторы качества муниципальной услуги, предоставляемой Библиотекой:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Библиотека;

- выполнение Библиотекой требований данного стандарта качества предоставления муниципальной услуги;

- результаты проведения контроля за качеством услуги, оказываемой Библиотекой;

- уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставления муниципальной услуги.

1.7. Библиотека должна обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих ее деятельность:

- Устав библиотеки;

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

- правила внутреннего распорядка;

- правила пользования Библиотекой;

- положение об обработке персональных данных;

- технический паспорт Библиотеки;

- инструкция по охране труда и технике безопасности;

- инструкция по пожарной безопасности;

- инструкция по электробезопасности;

- регламент предоставления услуги;

- стандарт качества муниципальной услуги;

- паспорт муниципальной услуги.

II. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

2.1 Требования к информированию потребителей услуги

Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о Библиотеке, режиме ее работы и реализуемых услугах.

Вся информация размещается на русском языке.

Сведения о предоставлении муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения» носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.2 Информирование потребителей о Библиотеке, предоставляющей муниципальную услугу

Библиотека обязана довести до сведения получателей услуги наименование Учредителя, свое полное наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

Библиотека должна обеспечить потребителей услуги доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества полученной услуги. Указанная информация размещается на сайте Библиотеки и/или стендах (вывесках) в помещениях Библиотеки.

2.3. Информирование потребителей о муниципальной услуге

Библиотека обязана своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой муниципальной услуге и возможностях ее получения. Способы информирования получателей услуги определяются Библиотекой самостоятельно. Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о библиотечных ресурсах, формированием традиционного справочно-библиографического аппарата и/или электронных информационных ресурсов, с целью сохранения и развития единого информационного пространства Краснодарского края.

Оповещение (анонс) потребителей о плановых культурно-просветительских мероприятиях (книжных выставках, литературно-музыкальных вечерах, читательских акций, конкурсов, конференций и т.д.) осуществляется на информационных стендах Библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, разработки рекламно-информационных материалов.

Библиотека готовит ежегодный отчет о своей деятельности и доводит его до населения.

2.4. Требования к режиму работы Библиотеки

Режим работы Библиотеки, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается для каждой Библиотеки с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению Учредителя.

Время работы Библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников Библиотеки устанавливается в соответствии

с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Один раз в месяц в Библиотеке проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются. О проведении санитарного дня пользователи информируются в рамках информации о графике работы Библиотеки.

2.5 Время предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения»

Оказание муниципальной услуги потребителям может производиться в любой день недели, кроме выходных дней, обозначенных в графике работы Библиотеки.

На оказание справочной и консультационной помощи и обслуживание одного пользователя Библиотеки отводится до 20 минут, детей – до 25 минут, слепых и слабовидящих пользователей – до 30 минут.

Предоставление документов во временное пользование производится в отделе выдачи книг на дом на срок до 10 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

Длительность мероприятий и объем информационных материалов (библиографических пособий, указателей, списков и т.д.) определяется Библиотекой самостоятельно.

2.6 Требования к месту оказания услуги

Библиотека должна быть обеспечена санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектована необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

По размерам и состоянию помещение Библиотеки должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений Библиотеки и обслуживания потребителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Количество служебных помещений, организация рабочих мест, соблюдение требований пожарной безопасности Библиотеки должно соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

2.7 Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги, включая требования к их служебному поведению и квалификации

Библиотека, в отделах, оказывающих данную услугу, должна располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием. Структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ,

межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств.

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

Руководители и специалисты Библиотеки должны один раз в 5 лет повышать свою квалификацию.

У сотрудников Библиотеки должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты Библиотеки должны быть аттестованы в установленном порядке.

В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря, принятым Конференцией Российской библиотечной ассоциации 22 апреля 1999 года.

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

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в Библиотеке;

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

- никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей.

2.8 Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности Библиотеки

Технические средства Библиотеки должны включать компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства, в соответствии с уровнем библиотеки (государственная, межпоселенческая, центральная библиотека ЦБС, городская, сельская и т.д.). Для оказания качественной услуги требуется периодическое обновление компьютерной техники, программного обеспечения, сетевых технологий.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги.

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

III. Контроль качества предоставляемой услуги и процедура обжалования

3.1 Контроль качества предоставления услуги

Библиотека должна иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемой услуги данному стандарту, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления муниципальной услуги утверждаются приказом руководителя Библиотеки. Внутренний контроль за деятельностью осуществляет администрация библиотеки, создаваемые приказами директора Советы по основным направлениям деятельности Библиотеки (по комплектованию, каталогизации, редакционные советы и т.д.), в соответствии с уровнем Библиотеки (край, район, город, поселение). Библиотека проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемой услуги, информирует их о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

Внешний контроль качества предоставления муниципальной услуги осуществляет Учредитель, путем анализа и сравнения фактического предоставления Библиотекой муниципальной услуги и ее соответствия данному стандарту качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги.

3.2 Обжалование некачественной услуги

Потребитель муниципальной услуги вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанное с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуги, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Библиотеки (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т. п.), а также по другим факторам качества услуги, может поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений в администрацию Библиотеки.

Жалоба или претензия потребителя подлежит оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведение служебного расследования, углублённого анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в срок до 30 календарных дней.

IV. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества муниципальной услуги «Организация информационно-библиотечного обслуживания населения» независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей услуги, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги поступившие от:

- органов государственной власти, органов местного самоуправления,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуги,
- группы потребителей услуги (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

V. Показатели качества услуги

	Критерий	Показатели
	Оперативность	<p>Скорость предоставления информации о наличии документов в фондах (максимальное время с момента запроса потребителя до предоставления информации) – в среднем 20 минут на одного потребителя.</p> <p>Сроки ожидания при оказании муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - получение книги из абонемента до 10 мин. - получение книги из читального зала до 20 мин. - получение книги из книгохранения до 40 мин. <p>Время между датой поступления документов в библиотеку и датой их включения в традиционный справочно-библиографический аппарат и/или электронные базы данных не должно превышать 30 календарных дней.</p>
	Полнота	<p>Соотношение отказов от общего количества запросов пользователей составляет не более 2,0 %</p> <p>Ведение традиционного справочно-библиографического аппарата и пополнение баз данных собственной генерации (краеведческих, фактографических, библиографических и т.д.) (не менее 6% в год от общего объема библиографических записей)</p>

		<p>Количество записей внесенных в ЭК (не менее 5% в год от общего объема электронного каталога) (для государственных, межпоселенческих, центральных библиотек ЦБС)</p> <p>Доля документовыдач по внутрисистемному обмену, МБА и ЭДД от общей документовыдачи не менее 0,02 % в год</p> <p>Соответствие системе государственных стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД) (ГОСТ 7.20-2000 Библиотечная статистика, ГОСТ 7.1-2003 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления и др.)</p>
<p>Прозрачность и доступность информации о работе библиотеки</p>		<p>Ведение и актуализация Интернет – сайта библиотеки (годовой процент роста обращений не менее 20%) (для государственных библиотек) и/или предоставление информации на сайты администраций МО (не менее 5 информации) (для межпоселенческих, центральных библиотек ЦБС и др.)</p> <p>Ежегодный отчет о деятельности Библиотеки перед населением в печатной или электронной форме.</p> <p>Наличие отзывов о Библиотеке и проведенных мероприятиях;</p> <p>Наличие публикаций и информационных сообщений о деятельности Библиотеки в СМИ</p>