

Стандарт качества предоставления бюджетной услуги по организации библиотечного обслуживания населения

I. Общие положения

1. Разработчик Стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры (далее - Стандарт): МКУ "Управление культуры администрации Борисовского района"

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры, оплачиваемые (финансируемые) из средств районного бюджета, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги по организации библиотечного обслуживания населения.

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) бюджетные услуги в области культуры – муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению муниципального образования (далее – получателям услуг) органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств районного бюджета;

2) получатели услуги – население Борисовского района (граждане района), имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

3) библиотека – учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотеки могут оказывать услуги по организации досуга, вести просветительскую и образовательную деятельность;

4) организация библиотечного обслуживания – обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, а также проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения;

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области культуры и искусства:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации
 - Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 21.07.2005 №94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;
 - Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
 - Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1;
 - Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 2 декабря 1998 года N 590 «Об утверждении Инструкции об учете библиотечного фонда»;

- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 3 февраля 1997 года N 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Закон Белгородской области от 28.10.1999 г. «О библиотечном деле в Белгородской области»;
- закон Белгородской области от 2 апреля 2003 года N 74 "Об утверждении Программы улучшения качества жизни населения Белгородской области";
- закон Белгородской области от 12 июля 2004 года N 128 "О государственной поддержке развития библиотечного обслуживания детей в Белгородской области";
- постановление главы администрации Белгородской области от 08 декабря 1995 года N 699 "О составлении летописи населенных пунктов области";
- постановление главы администрации Белгородской области от 10 января 2002 года N 19 "О мерах по созданию единого информационно- телекоммуникационного пространства Белгородской области";
- постановление губернатора Белгородской области от 09 декабря 2004 года N 224 "О мерах по совершенствованию духовно-нравственного воспитания детей и молодежи";
- постановление губернатора Белгородской области от 22 октября 2004 года N 203 "Об обязательном бесплатном экземпляре документов";
- постановление правительства Белгородской области от 22 июня 2005 года N 138а-пп "Об утверждении перечня бюджетных услуг и порядка формирования и корректировки перечня бюджетных услуг";
- настоящий Стандарт.

II. Требования к качеству оказания услуги

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: организация библиотечного обслуживания населения муниципального образования «Борисовский район»

Содержание услуги:

- 1) предоставление пользователям информации о наличии в распределенном библиотечном фонде конкретного документа, о составе распределенного библиотечного фонда через систему каталогов и картотек, в том числе электронных, а также через другие формы библиотечного информирования;
- 2) предоставление консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;
- 3) предоставление во временное пользование документов (книг, периодики, изданий на электронных носителях) из библиотечного фонда в режиме абонемента или читального зала; во внестационарной форме во всех структурных подразделениях;
- 4) организация и проведение тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок в традиционном и электронном виде;
- 5) организация справочно-библиографического, информационного обслуживания пользователей, выполнение справок с помощью новых информационных технологий;
- 6) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения
- 7) обеспечение пользователей помещениями, содержание и ремонт зданий и иных помещений в соответствии с установленными правилами и нормами; обеспечение коммунальными услугами, безопасными и комфортными условиями пребывания.
- 8) оказание методической помощи частным лицам и организациям;

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем Библиотеки.

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

- 1) выполнение сложных тематических справок;
- 2) выдача книг и печатных изданий из читальных залов и отделов;
- 3) выдача DVD-дисков, аудиокассет, видеокассет;
- 4) поиск информации в сети Интернет;
- 5) сканирование материалов;
- 6) брошюрование;
- 7) предоставление копировально-множительного аппарата;
- 8) иные услуги в соответствии с прейскурантом.

Получатели услуги: население муниципального образования «Борисовский район», юридические лица.

Услугу оказывает: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека Борисовского района»

Единицы измерения: документовыдача.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки:

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:

- 1) Устав библиотеки;
- 2) Руководства, правила, инструкции, положения;
- 3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру
- 4) Государственные стандарты в области библиотечного обслуживания;
- 5) Приказы и распоряжения руководителя учреждения

В соответствии с действующим законодательством библиотекам при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.2. Устав библиотеки является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность учреждения;
- 3) цели и предмет деятельности учреждения;

- 4) права и обязанности учреждения, его ответственность;
 - 5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
 - 6) организация, оплата и дисциплина труда;
 - 7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.
- Устав учреждения должен быть утвержден главой администрации Борисовского района, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы библиотек.

В библиотеках используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила поведения получателей услуг в библиотеках;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;
- 3) трудовые коллективные договоры;
- 4) приказы начальника МКУ "Управление культуры администрации Борисовского района" ;
- 5) иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании услуги в библиотеке используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала библиотеки (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- 5) иные инструкции библиотеки.

Основными Положениями в Библиотеке являются:

- 1) положение о предоставлении платных услуг;
- 2) положение по аттестации библиотечных работников;
- 3) иные положения библиотеки.

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

2.2.5. Настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы библиотеки.

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

2.3. Условия размещения и режим работы библиотек.

2.3.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Для обеспечения доступности библиотечных услуг сеть библиотек должна равномерно размещаться из расчета одна библиотека на 500 читателей.

2.3.2. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня

и правилами внутреннего трудового распорядка). Основным режимом работы библиотек с 10.00 до 19.00. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

2.3.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

- а) читальные залы,
- б) помещение книжного абонемента.

2) дополнительные помещения:

- а) рабочие кабинеты,
- б) книгохранилища.

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

2.4. Техническое оснащение библиотек.

2.4.1. К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

- 1) компьютерная техника;
- 2) копировально-множительная техника;
- 3) стеллажи для хранения книг;
- 4) столы и стулья;
- 5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;
- 6) иное оборудование.

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

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

2.5. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.

2.5.1. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

2.5.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- 1) библиотекари, библиографы, методисты;
- 2) административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора, заведующие сельскими библиотеками, в том числе заведующие модельными и так далее);
- 3) технические работники (уборщица).

2.5.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Уровень профессиональной компетентности библиотекарей должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации библиотечных работников.

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

2.5.4. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

2.6. Требования к технологии оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения.

2.6.1. В соответствии с содержанием бюджетной услуги, услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя:

1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включающему в себя:

а) книжный фонд;

б) фонд периодики;

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

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

2.6.2. Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования и поведения в библиотеках, утвержденные руководителем библиотеки.

В библиотеках пользователи услуг имеют право:

1) стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

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

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

- 4) на залоговой основе получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонементов, бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов;
- 5) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками района, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;
- 6) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг, утвержденным руководством библиотеки;
- 7) осуществлять иные права, предусмотренные уставом библиотек.

Результатом предоставления услуги служит содействие в получении полного объема необходимой информации.

2.6.3. Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение клиентами информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

2.6.4. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок 30 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

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

2.6.6. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

2.6.7 Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство клиента. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой.

2.6.8 Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

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

2.7. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее получателей

Услугу может любой получатель Услуги независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2.7.2. Получатели Услуги имеют право свободного выбора библиотеки в соответствии со своими интересами и потребностями.

2.7.3. Предоставление Услуги осуществляется бесплатно.

2.7.4. Информация о месторасположении и режиме работы библиотек подлежит обязательному опубликованию на официальном сайте библиотеки (МБУК «Центральная библиотека Борисовского района» <http://borisovka-bibl.ru>) в сети «Интернет».

2.8. Процедура принятия решения о предоставлении Услуги

2.8.1. Порядок получения доступа к Услуге определяется правилами пользования библиотекой.

2.8.2. Решение об отказе в предоставлении Услуги принимается в случае нахождения получателя Услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

Кроме того, Услуга не предоставляется в случае:

- не предоставления документа, предоставляющего право пользования услугами библиотеки;

- обращения за получением Услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для получателей Услуги.

2.8.3. Получатели Услуги должны соблюдать при посещении библиотеки правила пользования данной библиотекой. Несоблюдение правил пользования библиотекой является основанием для приостановления предоставления Услуги или отказа в предоставлении Услуги.

2.8.4. Основанием для приостановления предоставления услуги является отсутствие в запросе получателя услуги (его представителя) сведений, необходимых для осуществления поиска.

2.8.5. Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

- отсутствие сведений, соответствующих запросу;

- несоответствие запроса получателя услуги (его представителя) содержанию услуги;

- нарушение получателем услуги (его представителем) правил пользования библиотекой;

- отсутствие технических возможностей для предоставления услуги (авария, проведение профилактических работ, др.);

- другие форс-мажорные обстоятельства.

2.9. Требования к сроку предоставления Услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе предоставления Услуги

2.9.1. Предоставление Услуги производится на постоянной основе и осуществляется не менее 6 дней в неделю в течение не менее 8 часов ежедневно.

2.9.2. Предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда Библиотеки производится в соответствии с правилами пользования Библиотекой.

III. Контроль за деятельностью учреждений, обеспечивающих библиотечное обслуживание населения района:

3.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем библиотеки, его заместителями, заведующими библиотеками. Внутренний контроль подразделяется на:

а) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

б) плановый контроль:

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

- комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом начальником управления культуры администрации района, руководитель библиотеки представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости).

3.3. Начальник МКУ «Управление культуры администрации Борисовского района» (специалисты отдела культуры) осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в управление культуры администрации района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб культурно-досугового учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения управление культуры использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный – проверка состояния библиотек;

2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

3) экспертный – опрос преподавателей и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

3.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться:

а) в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека Борисовского района», п. Борисовка, ул. Первомайская, д.4 , тел: 5-35-36

б) в муниципальное казенное учреждение "Управление культуры администрации Борисовского района", п. Борисовка, пл. Ушакова, д.5 а, тел: 5-00-73, e-mail: borisov_cultura@mail.ru.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем библиотеки либо начальником МУ "Управление культуры администрации Борисовского района" в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

IV. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения:

4.1. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

4.2. Руководитель библиотеки несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

4.3. Руководитель библиотеки обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры библиотечного обслуживания и стандарта качества.

V. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

5.1 Результат предоставления Услуги - документообмен: предоставление документа по запросу получателя Услуги на абонементе, в читальном зале, через внестационарные формы обслуживания или электронные информационные сети; единицей учета документообмена является экземпляр, полученный получателем Услуги по его запросу.

5.2.. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан;
- 3) оптимальность использования ресурсов библиотек;
- 4) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

VI. Система индикаторов качества услуги

N п/п	Основные показатели оценки качества предоставления Услуги	Значение показателя, единица измерения
1	Число пользователей библиотеки	Не менее 60% численности населения района
2	Количество обоснованных жалоб потребителей поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записи в книге отзывов и предложений	абсолютная величина
3	Доля новых документов в библиотечном фонде Библиотеки	не менее 5% от общего объема библиотечного фонда Библиотеки (при условии полного бюджетного финансирования)
4.	Документовыдача	не менее 20 экз. на одного пользователя
5.	Количество выставок документов	не менее 12 на одну Библиотеку
6.	Количество массовых мероприятий	не менее 12 на одну Библиотеку
7.	Общий уровень укомплектованности специалистов в соответствии со штатным расписанием Организации	не менее 100 % от штатного расписания Организации (в квартал)
8.	Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа библиотекарей	не менее 30 %