Приложение 2

Стандарт   
качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги

«Организация библиотечного обслуживания населения»

I. Общие положения

1. Разработчик Стандарта качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги «Организация библиотечного обслуживания населения» (далее - Стандарт): Отдел по культуре и делам молодежи администрации Целинного района.

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению муниципальными бюджетными учреждениями культуры, оплачиваемые (финансируемые) из средств районного и местного бюджетов, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг в области культуры:

2.1 организация библиотечного обслуживания населения;

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) **бюджетные услуги в области культуры** - муниципальные услуги в области культуры и дополнительного образования детей сферы культуры и искусства, оказываемые населению района (далее - получателям услуг) органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств районного бюджета;

2) **получатели услуги** - население Целинного района, имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные бюджетные учреждения культуры и учреждения дополнительного образования детей сферы культуры и искусства 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:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Бюджетный Кодекс Российской Федерации;

3) Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах местного самоуправления" (ред. 07.05.2009)

4) "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 N3612-1;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

6) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. 26.04.2007) "О пожарной безопасности";

7) постановление Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 N 740 "О федеральной целевой программе Культура России (2006 - 2010 годы)";

8) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 N 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 N 942-р) "О социальных нормах и нормативах".

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;

2) условия размещения и режим работы учреждения культуры;

3) наличие специального технического оснащения учреждения культуры;

4) укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;

6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта;

II**. Организация библиотечного обслуживания населения:**

1.1. Сведения об услуге.

**Наименование услуги:** организация библиотечного обслуживания населения.

**Содержание услуги:**

1) обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;

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

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с Перечнем платных услуг, оказываемых учреждениями культуры Целинного района юридическим и физическим лицам и тарифами на их услуги.

**Получатели услуги:** население Целинного района.

**Единицы измерения:** документовыдача.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изменениями и дополнениями);

2) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 N 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";

3) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 N 590 "Об утверждении "Инструкции об учете библиотечного фонда".

4) ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

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

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

7) ГОСТ 7.20-80 "СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации";

8) ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления.

9) иные документы.

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

1) устав учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, положения;

3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;

4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные 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.

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

1) общие положения (наименование и местоположение, юридический статус, сведения об учредителе);

2) основные задачи и виды деятельности;

3) организация деятельности учреждения;

4) управление учреждением;

5) имущество и средства учреждения;

6) отчетность и контроль;

7) реорганизацияи ликвидация.

Устав должен быть утвержден отделом по культуре и делам молодежи, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

1.2.3. 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) постановления и распоряжения главы 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 библиотеках являются:

1) положение о представлении платных услуг;

2) иные положения библиотеки.

1.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечных услуг, входят:

1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

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

1.2.5. Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы библиотеки.

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

1.3. Условия размещения и режим работы библиотек.

1.3.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

1.3.2. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Основной режим работы библиотек с 9.00 до 17.00. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

1.3.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

а) читальный зал;

б) книгохранилище;

в) иные помещения.

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).

1.4. Техническое оснащение библиотек.

1.4.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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.

1.4.2. 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), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование оборудования библиотек должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

1.5. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.

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

1.5.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

1) библиотекари;

2) административно-управленческий персонал (директор и так далее);

3) технические работники (техничка и так далее).

1.5.3. 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.

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

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

1.6.1. 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) медиафонд (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях, виниловых дисках);

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

1.6.2. 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, утверждаемые руководителем библиотеки.

В библиотеках получатели 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) на платной основе получать во временное пользование документы, приобретенные на внебюджетные средства;

6) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками района, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

7) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг;

8) осуществлять иные права, предусмотренные уставом библиотек.

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

1.6.3. 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.

1.6.4. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

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

1.6.6. Библиотечное обслуживание пользователей детского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских библиотеках. Помещения и оборудование для детских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

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

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

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

1.6.9. 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.

1.7. Информационное сопровождение деятельности библиотек:

1.7.1. Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядка и правилах предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

1.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещение информации о библиотеках, о предоставляемых услугах, в том числе о планах культурно-массовых мероприятиях на базе библиотек, в сети Интернет на официальном сайте администрации Целинного района;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

1.7.4. В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

1.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей его компетентный выбор.

1.7.6. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

1.8. Контроль за деятельностью учреждений, обеспечивающих библиотечное обслуживание населения города:

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

1.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем библиотеки, его заместителями, заведующими филиалов. Внутренний контроль подразделяется на:

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

2) плановый контроль:

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

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

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются по каждому сотруднику библиотеки с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом заведующим отделом по культуре и делам молодежи администрации Целинного района, руководитель библиотеки представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в комитет.

1.8.3. Отдел по культуре и делам молодежи администрации Целинного района 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 отдел по культуре и делам молодежи администрации Целинного 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.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом по культуре и делам молодежи администрации Целинного района не реже 1 раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения отдел по культуре и делам молодежи администрации Целинного района 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.

1.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в отдел по культуре и делам молодежи администрации Целинного района.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем библиотеки либо заведующим отделом по культуре и делам молодежи администрации Целинного 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.

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

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

1.9.2. 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.

1.9.3. Приказом руководителя библиотеки в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

1.9.4. 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.

1.10. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

1.10.1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления услуги в сфере библиотечного обслуживания по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

1.10.2. 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 района;

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.

1.11. Система индикаторов качества услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Индикаторы качества бюджетной услуги** | **Значение индикатора, ед. изм.** |
|  | Численность пользователей | не менее 2750 человек в год |
|  | Книговыдача | не менее 42000 |
|  | Обращаемость библиотечного фонда | Не менее 100% |
|  | Доля библиотечных кадров с высшим образованием от общего числа библиотекарей | Не менее 70% |
|  | Количество мероприятий | Не менее 80 мероприятий в год |
|  | Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб | 0 |