

Утверждаю
Директор МКУ «ЦБС»
Кубанского сельского поселения
Запорожец Н.В.



Стандарт
качества предоставления муниципальных услуг в области
библиотечного дела муниципального казенного учреждения
«Централизованная библиотечная система» Кубанского сельского
поселения

I. Полное наименование

Муниципальные услуги по организации библиотечного обслуживания населения муниципального казенного учреждения «Централизованная библиотечная система» Кубанского сельского поселения (далее - Библиотека).

II. Термины и определения

Библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, имеющее упорядоченный фонд опубликованных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

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.

III. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество услуг

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями, внесенными федеральными законами от 23 июня 1999 г. № 115-ФЗ, от 22 августа 2004 г. № 122-ФЗ, от 31 декабря 2005 г. № 199-ФЗ, от 3 ноября 2006 г. № 175-ФЗ, от 29 декабря 2006 г. № 258-ФЗ, от 27 декабря 2000 г. № 150-ФЗ, от 30 декабря 2001 г. № 194-ФЗ, от 24 декабря 2002 г. № 176-ФЗ, от 23 декабря 2003 г. № 186-ФЗ);

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон Российской Федерации от 22 августа 1996 года № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском образовании»;

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Указ Президента Российской Федерации от 23 мая 1996 г. № 769 «Об организации подготовки государственных минимальных социальных

стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов Российской Федерации и местных бюджетов»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 г. № 1063-р (социальные нормативы и нормы);

Закон Краснодарского края от 3 ноября 2000 г. «О культуре» (в ред. Законов Краснодарского края от 28.12.2004 № 818-КЗ, от 15.07.2005 № 893-КЗ, от 27.03.2007 № 1221-КЗ, от 06.02.2008 № 1381-КЗ, от 05.06.2008 № 1482-КЗ);

Закон Краснодарского края от 23 апреля 1996 г. № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае» (в ред. Законов Краснодарского края от 28.12.2004 № 818-КЗ, от 15.07.2005 № 893-КЗ, от 14.12.2006 № 1146-КЗ)

Закон Краснодарского края от 31 мая 2005 года №867-КЗ "Об обязательном экземпляре документов".

Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках, утвержденные постановлением Минтруда РФ от 3 февраля 1997 года № 6.

IV. Требования к качеству муниципальных услуг

4.1. Наименование и описание услуг Библиотеки

4.1.1. Библиотечные услуги.

Выдача документов во временное пользование. В случаях, предусмотренных законодательством, в целях обеспечения физической сохранности особо ценных и редких документов выдаются их копии.

4.1.2. Информационные услуги.

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.

4.1.3. Культурно - просветительские услуги.

Организация книжных выставок, проведение читательских акций, фестивалей, конкурсов, научно-практических конференций, и других мероприятий.

4.1.4. Образовательные, консультационно-методические услуги.

Библиотека предоставляет услуги по удовлетворению информационных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей граждан. Основные услуги предоставляются бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотекой». Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с «Положением об оказании платных услуг населению», утверждаемым администрацией Библиотеки.

Библиотека предоставляет пользователям издания на традиционных (бумажных) и электронных носителях, доступ к информационным сетям. Фонд документов обязан отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

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

Предоставление документов во временное пользование производится в отделе выдачи книг на дом на срок от 10 до 30 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде Библиотеки, но могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу, срок ожидания – не более 1 месяца.

4.2. Получатели услуг Библиотеки

Получателями услуг Библиотеки могут быть:

- физические лица, в том числе несовершеннолетние до 16 лет, а также лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие;
- юридические лица.

4.2.1. Порядок выбора потребителем библиотеки, оказывающей муниципальную услугу

Все пользователи имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами.

4.3. Порядок информирования населения об услугах и составе информационных ресурсов Библиотеки

Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о комплексных библиотечных ресурсах, формированием сводных электронных

информационных ресурсов, интеграцией их в единое мировое информационное пространство.

Для информирования населения о предоставляемых услугах Библиотека проводит следующие мероприятия:

- формирует банк данных библиографических записей документов, в том числе сводный электронный каталог библиотек района;
- обучает читателей пользованию справочно-поисковым аппаратом Библиотеки, поиску информации в электронной среде;
- информирует население о режиме работы Библиотеки, ее услугах, существенных изменениях в своей деятельности.

Библиотека проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемых услуг, соответствие библиотечных фондов потребностям пользователей, информирует их о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

Библиотека готовит ежегодный отчет о своей деятельности и доводит его до жителей района, издает информационную и рекламную продукцию о проводимых мероприятиях, содержании библиотечных фондов и другое.

4.4. Требования к Библиотеке

4.4.1. Регламентирующие документы

Библиотека должна иметь в наличии следующие документы, регламентирующие ее деятельность:

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования Библиотекой;
- положение об организации библиотечного обслуживания населения;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- технический паспорт Библиотеки;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности.

4.4.2. Сохранность документов

Библиотека обязана обеспечивать целостность и нормальное физическое состояние документов, хранящихся в фонде, создавать условия

для хранения в соответствии с установленными нормативами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной безопасности.

4.4.3. Режим работы

Библиотека должна быть открыта для населения не менее 6 дней в неделю. Предоставление услуг физическим и юридическим лицам осуществляется в течение 50-60 часов в неделю. Время работы Библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Один раз в месяц в Библиотеке проводится санитарный день, в течение которого читатели не обслуживаются. О проведении санитарного дня читатели информируются заранее.

4.4.4. Техническое оснащение

Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства Библиотеки включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, видеотехнику, средства связи, средства пожарной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных информационных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

4.4.5. Условия представления муниципальной услуги в области библиотечного дела

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

Санитарно-гигиенические нормы содержания библиотечных помещений и обслуживания пользователей должны соответствовать 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.

Библиотека должна быть оборудована пандусом для удобства пользователей с ограниченными возможностями.

Помещение и оборудование детско-юношеской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, и составляет не менее 20 % площади читательской зоны. Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь, как между собой, так и с подразделениями обслуживания читателей.

4.4.6. Кадровое обеспечение

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.

Не менее 60 % персонала Библиотеки должны быть с высшим и средне - специальным образованием.

Каждый работник Библиотеки должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию по установленной программе. Сумма средств, предназначенная для повышения квалификации персонала Библиотеки, должна быть не менее 0,5 % от ежегодного фонда оплаты труда.

В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется кодексом профессиональной этики.

4.4.7 Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Библиотеки

Внутренний контроль за деятельностью Библиотеки осуществляет создаваемый приказом директора Совет по основным направлениям деятельности Библиотеки.

Внешний контроль за деятельностью Библиотеки осуществляется попечительским и наблюдательным советами, создаваемыми в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5 Порядок рассмотрения претензий потребителя

Обращения и претензии пользователей Библиотеки могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных

обращений в администрацию Библиотеки. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. Администрацией Библиотеки информация о принятии решения по конкретному заявлению пользователя направляется на его почтовый адрес.

Пользователь библиотеки может обжаловать в суде действия должностного лица библиотеки, ущемляющего его права в соответствии с п.6 ст.7 Федерального закона от 29 декабря 1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

4.6. Показатели качества услуг Библиотеки

№	Критерий	Показатели
1.	Соответствие современным методологическим принципам и технологиям	Наличие в библиотеках программ внедрения менеджмента качества. Скорость предоставления информации о наличии документов в фондах (максимальное время с момента запроса потребителя до предоставления информации). Наличие сводных электронных каталогов (количество записей в них). Количество автоматизированных рабочих мест в библиотеке.
2.	Повышение читательской активности и как следствие повышение культурно-образовательного уровня граждан	Динамика посещаемости читальных залов и абонементов в среднем на одного пользователя в год. Количество документов выданы в год. Поступление новых документов в фонд Библиотеки в год.
3.	Качество управления персоналом	Наличие утвержденной Персонал - стратегии Библиотеки. Укомплектованность специалистами с высшим специальным образованием
4.	Качество электронных и традиционных каталогов Библиотеки	Отношение объема электронного каталога к общему количеству книжного фонда в год. Время между датой поступления книг в библиотеку и датой их включения в электронный каталог не должно превышать 30 календарных дней.
5.	Прозрачность и доступность информации о работе библиотеки	Наличие собственного Интернет – сайта. Ежегодный отчет о деятельности Библиотеки перед населением в печатной или электронной форме. Количество публикаций в СМИ в год.

Директор МКУ «ЦБС»
Кубанского сельского поселения


Запорожец Н.В.