



УТВЕРЖДАЮ

Директор Подшивалова А.А.

2018г.

Стандарт качества предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

В стационарных условиях и удаленно через Интернет

1. Общие положения

Стандарт качества государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (В стационарных условиях, удаленно через Интернет) (далее - услуга) разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей государственной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги, определяющих её способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

1.1. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:

библиотека - информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам (Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ в редакции 08.06.2015 г.);

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.

1.2. Качество государственной услуги регулируется в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ "О библиотечном деле", в редакции 08.06.2015 г.;

- Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», в редакции 13.07.2015;

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», в редакции 21.07.2014 г.;

- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 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);

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 г. № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 г. № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

- иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, локальными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области библиотечного дела.

1.1. Оказание государственной 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», утвержденного администрацией библиотеки.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, но могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу или представлены в электронном формате.

1.2. Получатели государственной 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.

1.3. Основные факторы качества государственной услуги, предоставляемой библиотекой:

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

- выполнение библиотекой требований данного стандарта качества предоставления государственной услуги;

- результаты проведения контроля за качеством услуги, оказываемой библиотекой;

- уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственной услуги.

1.4. 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;
- положения об отделах, структурных подразделениях библиотеки;
- 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 государственной услуги;
- паспорт государственной услуги.

1. Требования к качеству предоставления государственной услуги

2.1. Требования к информированию потребителей услуги

- 2.1.1. Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о библиотеке, режиме ее работы и реализуемых услугах.
- 2.1.2. Вся информация размещается на русском языке.
- 2.1.3. Сведения о предоставлении государственной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.2. Информирование потребителей о библиотеке, предоставляющей государственную услугу

- 2.2.1. 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.
- 2.2.2. 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 государственной услуге

- 2.3.1. Библиотека обязана своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой государственной 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 Республики Крым.
- 2.3.2. Оповещение (анонс) потребителей о плановых культурно-просветительских мероприятиях (книжных выставках, литературно-музыкальных вечерах, читательских акций, конкурсов, конференций и т.д.) осуществляется на информационных стенде библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), в средствах массовой информации, в рекламно-информационных материалах.
- 2.3.3. Библиотека готовит ежегодный отчет о своей деятельности.

2.4. Требования к режиму работы библиотеки

- 2.4.1. Режим работы библиотеки, в том числе в выходные устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению Учредителя.
- 2.4.2. Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

2.4.3. 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.

2.5. Время предоставления государственной услуги

2.5.1. Оказание государственной услуги потребителям может производиться в любой день недели, кроме выходных дней, обозначенных в графике работы библиотеки.

2.5.2. На оказание справочной и консультационной помощи и обслуживание одного пользователя библиотеки отводится до 20 минут.

2.5.3. Предоставление документов во временное пользование производится:

- в отделах, работающих в режиме абонента на срок до 30 дней, документов повышенного спроса на срок не более 7 дней;

- в отделах, работающих в режиме в читального зала - в течение рабочего дня.

2.6. Требования к месту оказания услуги

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

2.6.2. 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.).

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

2.6.4. 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

2.7.1. Библиотека, оказывающая государственную услугу, согласно штатного расписания должна располагать необходимой численностью специалистов. 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.

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

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

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

2.7.5. Все специалисты библиотеки должны быть аттестованы в установленном порядке.

2.7.6. В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря, принятым Конференцией Российской библиотечной ассоциации 22 апреля 1999 года и Кодексом сотрудников Крымской республиканской библиотеки для молодежи.

2.7.7. 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 подарки при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей.

2.8. Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности библиотеки

2.8.1. Технические средства библиотеки должны включать компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, в соответствии с уровнем библиотеки. Для оказания качественной услуги пользователям требуется периодическое обновление компьютерной техники, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.8.2. 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.

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

2. Контроль качества предоставляемой услуги и процедура обжалования

2.1. Контроль качества предоставления услуги

3.1.1. 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 государственной услуги утверждаются приказом руководителя библиотеки. Внутренний контроль за деятельностью осуществляет администрация библиотеки. Библиотека проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемой услуги, проводит опросы, информирует их о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

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

3.2. Обжалование некачественной услуги

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

3.2.2. 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.

3.2.3. 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.

3. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной услуги библиотеки 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 государственной 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.

4. Показатели качества услуги

№	Критерий	Показатели
1.	Оперативность	<p>Скорость предоставления информации о наличии документов в фондах (максимальное время с момента запроса потребителя до предоставления информации) – в среднем 10 минут на одного потребителя.</p> <p>Сроки ожидания при оказании государственной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - получение книги из абонемента до 10 мин. - получение книги из читального зала до 15 мин. - получение книги из сектора организации и использования книжного фонда до 20 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>
2.	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 БЗ)</p> <p>Количество записей, внесенных в ЭК (не менее 5% в год от общего объема электронного каталога) для государственных библиотек.</p> <p>Доля документовыдачи 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>
3.	Прозрачность и доступность информации о работе библиотеки	<p>Ведение и актуализация Интернет-сайта библиотеки (годовой процент роста обращений не менее 20%) для государственных библиотек.</p> <p>Ежегодный отчет о деятельности библиотеки перед населением в печатной или электронной форме.</p> <p>Наличие отзывов о библиотеке и проведенных мероприятий.</p> <p>Наличие публикаций и информационных сообщений о деятельности библиотеки в СМИ.</p>