РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Администрация Дубровского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 08.05. 2013 г. №223 п. Дубровка

«Об утверждении стандарта качест ва предоставления муниципальной услуги «Библиотечно-информационное

обслуживание населения, методическое обеспечение библиотек Дубровского района»

В целях повышения качества представления и доступности муниципальной услуги, руководствуясь Федеральным законом «О библиотечном деле» №78-ФЗ от 29.12.1994 г, Законом Брянской области «О библиотечном деле в Брянской области» № 90-3 от 1 1.10.2006 г., Федеральным законом от 27.07.2010 г. №210- ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения, методическое обеспечение библиотек Дубровского района» согласно приложению № 1.
2. Считать утратившим силу постановление администрации Дубровского района №224 от 25.04.2012 года «Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения Дубровского района».
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Дубровского района в сети Интернет.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить па начальника отдела культуры администрации Дубровского района Кубекину Г.В.

И.о. главы администрации Дубровского района

Приложение №

к Постановлению администрации Дубровского района от f S 20 г. № В

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

предоставления муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения, методическое обеспечение библиотек Дубровского района»

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Дубровского района» (далее - МБУК «МБ Дубровского района»).
2. Область применения стандарта: муниципальная услуга по библиотечно-информационному обслуживанию населения, методическому обеспечению библиотек Дубровского района.
3. Услуга предоставляется безвозмездно.
4. Термины и определения:

библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, имеющее упорядоченный фонд документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

библиотекарь - специалист библиотеки, осуществляющий информационно­библиографическое обслуживание населения;

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, пользующееся услугами библиотеки;

библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определённых условиях для использования вне библиотеки;

читальный зал - специально оборудованное помещение, предназначенное для обслуживания пользователей произведениями печати и другими документами в его пределах;

читательский формуляр - документ, предназначенный для учёта пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращённых им документов.

справочно-библиографический аппарат (СБА) - совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании читателей для поиска необходимой им информации;

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определённым правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

картотеки и базы данных - это совокупность сведений о документах или извлечённых из них фактах в независимости от наличия этих материалов в фонде данной библиотеки, зафиксированных на традиционных и электронных носителях;

библиотечный фонд - организационно-упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющихся в библиотеке. Основными характеристиками фонда библиотеки являются: разумность (оптимальный объём), информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость;

межбиблиотечный абонемент - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

комплектование фонда — совокупность процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих задачам библиотеки;

формирование фонда - совокупность процессов комплектования, организации фонда, исключения документов, а также управления фондами;

муниципальная библиотека - библиотека, учрежденная органом местного самоуправления сельского поселения, муниципального района;

методическая работа - вид библиотечной деятельности, направленной на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использования результатов научных исследований; под методическим и консультативным обслуживанием общедоступных (публичных) библиотек Дубровского района понимается методическая работа, направленная на развитие библиотечного дела в муниципальном образовании.

1. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:
* Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах

организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

* Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
* Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
* Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
* Закон Брянской области от 09.06.2007 №77-3 «Об областных стандартах качества предоставления бюджетных услуг»,;
* Постановление администрации Брянской области от 28.06.2007 №487 «Об утверждении областных стандартов качества предоставления бюджетных услуг» (раздел «Качество услуг по организации библиотечного обслуживания граждан» пункт 3.4)
* Закон Брянской области от 11.10.2006 №90-3 «О библиотечном деле в Брянской области»
* распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 №1683- р (о методике определения нормативной потребности субъектов РФ в объектах культуры и искусства) (в ред. распоряжения Правительства РФ от

23.11.2009 N 1767-р);

* постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.97 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
* приказ 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»;
* приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.98 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
* приказ 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)»;
* модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (рекомендован письмом Министерства культуры Российской Федерации от 09.12.2002 № 01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов);

ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;

* ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования»;
* ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»;
* ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;

Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека Дубровского район»;

* Правила пользования библиотеками МБУК «МБ Дубровского района»;
* иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Брянской области и муниципального образования Дубровский район.

1.5 Основные факторы качества, используемые в стандарте:

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

выполнение библиотекой требований стандарта качества предоставления муниципальной услуги;

* результаты проведения контроля за качеством услуг, оказываемых библиотекой;
* уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставления муниципальных услуг.

II Требования к качеству оказания муниципальных услуги

2.1. Качество услуги по библиотечно-информационному обслуживанию населения. Сведения об услуге:

Информационное и справочное обслуживание

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.

Культурно — просветительское обслуживание

Организация выставок и обзоров литературы, проведение читательских акций, тематических вечеров, конкурсов, информационных часов и других мероприятий.

МБУК «МБ Дубровского района» предоставляет услуги по удовлетворению информационных, научных, 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 МБУК «МБ Дубровского района».

МБУК «МБ Дубровского района» 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. Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение ими по их запросу документов на специальных носителях информации всех видов: "говорящая книга", книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт), крупношрифтовые книги, плоскопечатные издания.

Выдача документов во временное пользование. Предоставление документов во временное пользование производится на абонементе на дом на срок 15 дней.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде МБУК «МБ Дубровского района», но могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу.

На оказание справочной и консультационной помощи и обслуживание одного пользователя МБУК «МБ Дубровского района» отводится до 20 минут, детей - до 25 минут, слепых и слабовидящих пользователей - до 30 минут.

Получателями услуги могут быть:

* физические лица, а также лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и др.;
* юридические лица.

Качество услуги по методическому обеспечению библиотек

Дубровского

**2**.**2**.

Методическое обеспечение библиотек Дубровского района

муниципальной

действия и мероприятия:

В

методическое

обеспечение

библиотек Дубр

района,

учрежденных органами местного самоуправления, i ходит оказание

методической

помощи

путем

исследовательской,

аналитической,

о

консалтинговой и консультационной деятельности, направленной на совершенствование работы библиотек. В частности:

* участие в разработке и реализации программ и меройриятий, направленных на поддержку и развитие библиотечного дела в районе;
* участие в системе непрерывного профессионального образования, проведение конференций, семинаров, практикумов, стажировок, тренингов, конкурсов мастерства среди библиотечных работников, смотров библиотек на лучшую постановку различных аспектов и направлений библиотечной деятельности и т.д. с целью повышения профессиональной квалификации библиотекарей;
* участие в исследовательской работе по вопросам состояния библиотечного дела в районе, в проведении мониторингов, подготовке

материалов,

аналитических

статистических

и

характеризующих деятельность библиотек Дубровского района;

• планирование работы, ведение статистического учета и отчетности, сбор статистических данных и текстовых планов/отчетов по итогам работы общедоступных муниципальных библиотек района, обеспечение государственной отчетности общедоступных библиотек.

координация

деятельности

муниципальных

библиотек

и

взаимодействие со всеми заинтересованными лицами/организацнями с целью улучшения библиотечного обслуживания на территории Дубровского

района.

• подготовка и распространение методико-информационных изданий (инструктивных материалов, методико-библиографических пособий,

библиографических указателей, списков

и

иных

материалов)

аналитического, информационного и рекомендательного характера для муниципальных библиотек Дубровского района;

осуществление выездов и посещений муниципальных библиотек с

целью

осуществления

экспертно-диагностическои

оценки

уровня

библиотечного обслуживания, состояния деятельности общедоступных библиотек района и для оказания им методической помощи.

Дата и время проведения методического и обслуживания библиотек:

юнсультатявного

- оказание муниципальных услуг потребителям может производиться в

любой

день

недели.

Даты

и

время

проведения

О

мероприятии

устанавливаются библиотекой самостоятельно;

- длительность мероприятий и объем методических пособий определяется библиотекой самостоятельно;

* обучающие мероприятия, семинарские занятия должны быть разделены

на части, длительность каждой из которых - не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

Получателями услуги могут быть:

* руководители и специалисты библиотек Дубровского муниципального района.
1. Документы, регламентирующие деятельность организации по выполнению муниципальной услуги:

МБУК «МБ Дубровского района» 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;
* положение о дополнительных сервисных (платных) услугах;
* штатное расписание;
* должностные инструкции;
* технический паспорт;
* инструкция по охране труда и технике безопасности;
* инструкция по пожарной безопасности;
* регламент предоставления муниципальной услуги;
* стандарт качества муниципальной услуги,
* паспорт муниципальной услуги.
1. Условия размещения и режим работы организации:

Библиотеки МБУК «МБ Дубровского района» должны быть открыты для населения не менее 6 дней в неделю. Режим работы библиотеки устанавливается с учетом потребностей местных жителей и интенсивности ее посещения. Время работы библиотек МБУК «МБ Дубровского района» не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

1. Требования к наличию и состоянию имущества:

Учреждение должно быть размещено в специально предназначен!к>м или приспособленном здании (помещении), доступным территориально для населения. Помещение должны быть обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарно- эпидемиологическими требованиями.

Помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарно- гигиенических норм и правил, правил противопожарной безописности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов,

отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и других факторов).

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг. Основным техническим оснащением являются:

* компьютерная техника и оргтехника;
* библиотечные фонды;
* мебель;
* машина «Газель».

Оборудование, аппаратуру, технику следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Для оказания качественных информационных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Здание библиотеки должно быть оснащено системой охранной сигнализации.

1. Укомплектованность кадрами и их квалификация.

Структура и штатное расписание МБУК «МБ Дубровского района» устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств. Не менее 50 % специалистов МБУК «МБ Дубровского района» должны быть со специальным библиотечным образованием. Сотрудники должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к посетителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение. Каждый работник МБУК «МБ Дубровского района» должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию по установленной программе.

В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется кодексом профессиональной этики.

1. Информирование потребителей муниципальной услуги.

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 потребителей к информации обеспечивается созда­нием открытой системы информирования о комплексных библиотечных ресурсах, формированием сводных электронных информационных ресурсов, интеграцией их в единое мировое информационное пространство.

С целью информирования населения о предоставляемых услугах МБУК «МБ Дубровского района» осуществляет:

* размещение информации у входа в здание (статус и распорядок работы библиотеки);
* размещение информации на информационных стендах (Правила пользования, структура библиотеки, перечень предоставляемых услуг, выписка из регионального стандарта качества предоставления услуги, анонсы мероприятий и др.);
* размещение информации в средствах массовой информации (Пресс- релизы, обзоры новых поступлений литературы);
* размещение информации в сети Интернет (Информация об учреждении, предоставляемых услугах, размещение электронного каталога).

МБУК «МБ Дубровского района» формирует банк данных библиографических записей документов, в том числе электронный каталог библиотек Дубровского района;

* обучает читателей пользованию справочно-поисковым аппаратом, поиску информации в электронной среде;
* информирует население о режиме работы МБУК «МБ Дубровского района», ее услугах, существенных изменениях в своей деятельности.

МБУК «МБ Дубровского района» 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.

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

Информация о проводимых мероприятиях по методическому обеспечению библиотек Дубровского района (конференции, методические выезды, семинары, лекции, тренинги, мониторинги, профессиональные конкурсы мастерства, смотры библиотек) в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать:

наименование Учредителя;

наименование Библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу;

название методического мероприятия;

дату и место его проведения;

телефон для справок и консультаций.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых методических мероприятиях обучающего и творческого характера (конференциях, конкурсах, семинарах и т.д.) осуществляется на информационных стендах Библиотеки и/или посредством размещения в информационно­телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, разработки рекламно-информационных материалов.

Обучающие методические мероприятия должны быть обеспечены программой.

Методико-библиографические пособия, списки и указатели должны быть обеспечены титульным листом, библиографическим описанием пособия с краткой аннотацией, указанием составителей, снабжены шифрами ББК.

1. Контроль за исполнением муниципальных услуг.

Внутренний контроль за деятельностью осуществляет директор МБУК «МБ Дубровского района». Виды контроля:

комплексный (предусматривает комплексную проверку деятельности учреждения);

* оперативный (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг).

Внешний контроль за деятельностью МБУК «МБ Дубровского района» осуществляет Учредитель путём:

* проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
* анализа обращения и жалоб граждан по фактам обращений служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов;

проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки рассмотрения обращений и жалоб в учреждение на качество услуг, а также фактов принятия мер по жалобам.

1. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Индикаторы качества бюджетной имуниципальной услуги | Значение индикатора, ед. изм. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Обслуживание пользователей | тыс.человек |
| 2 | Количество книговыдач | тыс.экз. |
| 3 | Количество посещений | тыс.человек |
| 4 | Количество посещений массовых мероприятий | тыс.человек |
| 5 | Проведение массовых мероприятий | ед. |
| 6 | Выполнение библиографических справок | ед. |
| 7. | Количество мероприятий по повышению квалификации библиотечных специалистов | ед. |
| 8. | Количество выездов в муниципальные библиотеки с целью оказания методической и практической помощи | ед. |

Методические консультации

2.10. Критерии оценки качества услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Критерии | Показатели |
| 1 | Сохранение количества посещений библиотеки пользователями | 40000 |
| 2 | Сохранение количества выданных документов на различных носителях | 100000 |
| 3 | Охват населения территории библиотечным обслуживанием (отношение количества пользователей к числу жителей, проживающих в зоне обслуживания) | 50% |
| 4 | Проведение мероприятий по повышению квалификации библиотечных специалистов (семинары, практикумы и т.п.) | 5 |
| 5 | Количество выездов специалистов Межпоселенческой библиотеки в библиотеки сельских поселений с оказанием практической и методической помощи | 20 |