Приложение
к постановлению Главы
города Подольска
от 12.10.2009 № 1669-п

Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг в области культуры
юридическим и физическим лицам на территории города Подольска

1. Общие положения.

1. Разработчик стандарта: Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города Подольска.

***2. Область применения стандарта*:** библиотечно-информационное обслуживание населения.

3. Термины и определения:
Библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование абонентам, а также осуществляющее другие библиотечные услуги.
Муниципальная библиотека – муниципальное учреждение культуры, учрежденное органом самоуправления.
Библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей её пользователей путем предоставления библиотечных услуг.
Библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определённую потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.)
Пользователь библиотеки – физическое и юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятий, абонент).

4. Нормативно - правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);

2) Закон Московской области 15.07.1997 №32/97-ОЗ «О некоторых положениях *организации библиотек в Московской области»;*

3) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 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»;

4) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

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

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

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

8) ГОСТ 7.20-80 «СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации»;

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

5. Основные факторы качества, используемые в стандарте:

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

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

2. Требования к качеству оказания муниципальных услуг

1. Качество услуг по библиотечно-информационному обслуживанию населения.

1.1 Сведения об услуге:

Наименование услуги: организация библиотечно-информационного обслуживания населения города Подольска.

Содержание услуги:

1) обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;

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

1.2 Документы, регламентирующие деятельность библиотек:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);

2) Закон Московской области 15.07.1997 №32/97-ОЗ «О некоторых положениях организации библиотек в Московской области»;

3) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 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»;

4) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

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

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

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

8) ГОСТ 7.20-80 «СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации»;

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

10) устав учреждения;

11) руководства, правила, инструкции, положения;

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

13) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

1.3 Условия размещения и режим работы библиотек:

1.3.1. МУК «ЦБС», предоставляющее услугу в сфере библиотечно-информационного 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 20-25 тысяч жителей.

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 библиотечно-информационного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Основной режим 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.

1.3.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

а) читальный зал;

б) книгохранилище;

в) абонемент;

2) дополнительные помещения:

а) гардероб;

б) досуговый центр;

в) служебные помещения (кабинеты директора, заместителей, заведующих библиотеками, методический кабинет, информационно-библиографический кабинет, комнаты отдыха сотрудников);

г) 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).

Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны определяться в соответствии со следующими нормами:

1) площади для размещения абонемента:

а) с открытым доступом к фонду и кафедрам выдачи - не менее 70 кв. м (при соответствующей вместимости полок),

б) с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв. м на 1000 томов,

2) с ограниченным доступом к фонду - 7 кв. м на 1000 томов;

3) площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - из расчета 10 кв. м на 1000 томов;

4) число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2,5 кв. м на 1 место (или 1,5 кв. м на 1000 жителей);

5) число посадочных мест для просмотра периодики - из расчета 3 кв. м на 1 место (или 1 место на каждые 2000-3000 жителей);

6) количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

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 библиотечно-информационных услуг осуществляют следующие виды персонала:

1) библиотекари, библиографы;

2) административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, заведующие филиалами и т.д.);

3) технические работники (гардеробщик, сторож и так далее).

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

Уровень профессиональной компетентности библиотекарей и библиографов 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.

Работники библиотек один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек, разработанным учреждением. *По результатам аттестации библиотечным работникам* присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

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

1.6 Требования к технологии оказания услуги по библиотечно-информационному 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) получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонементов, бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов для работы в читальном зале;

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

6) осуществлять иные права, предусмотренные уставом библиотек.

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

1.6.3. Библиотечно-информационное обслуживание граждан должно обеспечивать получение пользователями 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 14 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. Библиотечно-информационное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских и юношеских библиотеках, библиотеках семейного чтения. Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

1.6.7. Доступность необходимой информации 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 пользователя. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной и компьютерной 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 библиотечно-информационному обслуживанию должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 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 отраслевом разделе «Культура» официального сайта администрации города Подольска и сайта Комитета по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города Подольска;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций, теле- и радиопередач.

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 библиотечно-информационное 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 филиалами. 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 сотрудников, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечно-информационного 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 Председателем Комитета по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности администрации города, директор МУК ЦБС представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в Комитет.

1.8.3. Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города Подольска (председатель Комитета, заместители

председателя, специалисты Комитета) осуществляет внешний контроль за деятельностью МУК ЦБС в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности администрации города, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

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

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города Подольска ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечно-информационному обслуживанию населения Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города Подольска 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 пользователей 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 администрацию МУК ЦБС, так и в Комитет по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города Подольска.

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 или директором МУК ЦБС, или Председателем Комитета по культуре, туризму и рекламно-издательской

деятельности Администрации города Подольска в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при Комитете по культуре, туризму и рекламно-издательской деятельности Администрации города Подольска для принятия мер по повышению качества услуги по библиотечно-информационному обслуживанию населения.

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

1.9 Ответственность за качество оказания услуг :

1.9.1. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пользователей, 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 библиотечно-информационного 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 библиотечно-информационному обслуживанию населения.

1.10.1. Критериями оценки качества библиотечно-информационоого обслуживания являются:

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

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

1.10.2. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечно-информационного обслуживания характеризуют:

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

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;

3) оптимальность использования ресурсов библиотек;

4) удовлетворенность получателей услуг библиотечно-информационным 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 муниципальной услуги	Значение индикатора
1	2	3
1	Обновляемость библиотечного фонда (для новых поступлений в общем объеме хранения)	не менее 5 % в год
2	Число посадочных мест в читальных залах	не менее 9 на 1000 пользователей
3	Доля редких экземпляров библиотечного фонда в общем объеме библиотечного фонда	не менее 1 %
4	Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда	не менее 3 %
5	Доля востребованных экземпляров библиотечного фонда в общем библиотечном фонде	не менее 30 %
6	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100 %
7	Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа библиотекарей	не менее 30 %