

Стандарт

**качества предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание пользователей»
муниципальным бюджетным учреждением
«Централизованная библиотечная система г.Белогорска»**

2018 г.

Утверждаю:

Начальник МКУ

«Управление культуры г. Белогорск»

И.А.Хозяйская

приказ от 02.08.2018 № 31-р



I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Стандарт качества библиотечных услуг (далее – Стандарт) муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система г.Белогорска» (МБУ « ЦБС г.Белогорска») (далее - Библиотека) устанавливает требования к условиям, набору и качеству услуг, оказываемых библиотекой, а также устанавливает систему оценки уровня ее ресурсного обеспечения и качества библиотечного обслуживания.

1.2. Стандарт качества предоставления муниципальных библиотечных услуг - обязательство Учредителя по обеспечению гарантированного финансирования из средств муниципального бюджета г.Белогорск возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

1.3. Настоящий Стандарт обеспечивает:

- гарантии реализации конституционных прав граждан на свободный доступ к информации и культурным ценностям;
- организацию процессов производства и предоставления библиотечных услуг на основе использования современных технологий, обеспечивающих взаимодействие ресурсов и информационного потенциала различных библиотек;
- соблюдение прав пользователей на получение качественных библиотечных услуг, выполняемых в соответствии с современными требованиями.

1.4. Требования настоящего Стандарта согласованы с требованиями следующих законодательных и нормативных актов:

- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства о культуре»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 № 253-ст, дата введения 01.07.2004 г.);
- Межгосударственным стандартом ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 "Услуги населению. Термины и определения" (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12.03.1996 г. N 164);
- Государственным стандартом РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001 "Системы менеджмента качества. Требования" (утвержден постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 333-ст) (с изменениями от 07.07.2003);
- Государственным стандартом РФ ГОСТ Р ИСО 9004-2001 "Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности" (принят постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 334-ст) (с изменениями от 07.07.2003);
- ГОСТом 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»;
- ГОСТом 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;
- ГОСТом 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования»;
- Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки (Утвержден Министерством культуры РФ 31.10.2014 г.);
- Модельный стандарт деятельности муниципальной общедоступной библиотеки Амурской области (Утвержден приказом министерства культуры и архивного дела Амурской области от 28.10.2015 № 212)

1.5. Основные требования к условиям обслуживания, номенклатуре и качеству услуг библиотеки должны интерпретироваться в контексте её функций и целей и корректироваться с учётом изменений, происходящих в процессе развития библиотечной деятельности.

1.6. Стандарт устанавливает базовые (минимально допустимые) нормативы ресурсного обеспечения библиотеки и оценки качества услуг. Базовый уровень оценки качества услуг является обязательным для исполнения.

1.7. Настоящий Стандарт пересматривается каждые 3 года на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей получателей библиотечных услуг.

В случае если по результатам рассмотрения Стандарта библиотека не вносит

в него изменений и дополнений, Стандарт утверждается в прежнем содержании.

1.8. Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании Стандарта, поступившие от органов государственной власти, учредителя Библиотеки, общественных объединений, представляющих интересы получателей услуг или группы получателей услуг (не менее 50 человек).

II. ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

2.1. В настоящем Стандарте применяются следующие термины и определения:

стандарт на услугу - стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие её назначению;

стандарт качества услуг – система требований к услугам в интересах её получателей, включающая характеристики процессов, форм, содержания и результатов оказания данных услуг, принятая нормативным правовым актом;

общедоступная библиотека- библиотека, предоставляющая возможность пользования её фондом и услугами физическим и юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности без каких-либо ограничений;

обслуживание - деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;

библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей её пользователей путем предоставления библиотечных услуг;

библиографическое обслуживание – обеспечение потребителей библиографической информацией;

услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя;

социально-культурная услуга - услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя;

библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки;

библиографическая услуга – результат библиографического обслуживания,

удовлетворяющий потребности в библиографической информации;

платная библиотечная услуга – результат библиотечно-информационной или иной деятельности библиотеки, удовлетворяющий с повышенным уровнем сервиса и комфортности определённую потребность пользователя;

пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки на основании официальной записи в установленных библиотекой документах;

получатель (пользователь) библиотечной услуги – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства или организация, обратившиеся за библиотечной услугой или информацией о ней;

предоставление услуги - деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги;

правила пользования библиотекой – документ, определяющий права и обязанности пользователей библиотеки и порядок их обслуживания;

условия обслуживания - совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания;

время исполнения услуги - установленный норматив времени на исполнение услуги;

качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих её способность удовлетворять потребности получателя в отношении результата услуги;

качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий оказания услуги, обеспечивающих удовлетворение потребности получателя в отношении процесса оказания услуги;

доступность услуги – часть характеристики услуги и обслуживания, определяющая возможность получения услуги потребителями с учётом всех объективных ограничений;

оценка качества услуги – количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги установленным требованиям;

показатель качества услуги (обслуживания) - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих её (его) качество;

уровень качества услуги (обслуживания) - относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей её (его) качества с нормативными значениями этих показателей.

III. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛОВИЯМ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Библиотека должна располагать достаточными ресурсами на длительную перспективу, чтобы иметь возможность поддерживать и развивать свои услуги.

3.2. Для поддержания качественного уровня обслуживания финансирование библиотечных услуг должно осуществляться на гарантированной и регулярной основе.

3.3. Основными факторами, влияющими на качество обслуживания и предоставления населению библиотечных услуг, являются:

- наличие и состояние документов, обеспечивающих функционирование библиотеки;
- условия размещения библиотеки и ее материально-техническое оснащение;
- состав библиотечного фонда, его полнота и обновляемость;
- укомплектованность библиотеки специалистами и их квалификация;
- содержание информации о библиотеке, а также порядок и правила предоставления оказываемых ею услуг.

3.4. Требования к наличию и состоянию документов, обеспечивающих функционирование библиотеки:

3.4.1. В состав документов, в соответствии с которыми библиотека должна осуществлять обслуживание пользователей, входят:

- Устав библиотеки;
- Правила пользования библиотекой;
- Положение о платных услугах;
- другие локальные акты библиотеки, регламентирующие деятельность по организации обслуживания пользователей и другим видам деятельности.

3.4.2. Библиотека должна осуществлять пересмотр локальных актов, регламентирующих процесс обслуживания и другие виды библиотечной деятельности по мере принятия новых законодательных и нормативных документов или внесении изменений и дополнений в уже существующие. Устаревшие локальные акты из обращения изымаются.

3.5. Требования к условиям размещения Библиотеки и ее материально-техническому оснащению:

3.5.1. Доступность услуг библиотеки обеспечивается удобным ее местоположением - в центре города, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений.

3.5.2. Созданию привлекательного образа библиотеки, ее обозримости и доступности для населения способствуют:

- свободные подходы к библиотеке, чистота прилегающей территории;
- видимое и легко узнаваемое название библиотеки и грамотная реклама.

3.5.3. Режим работы библиотеки устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и правилами ее внутреннего трудового распорядка.

Режим работы библиотеки должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) начало работы – не ранее 9 часов;
- 2) не менее 8 часов в день;
- 3) не менее 6 дней в неделю;
- 4) последняя среда каждого месяца отводится на проведение санитарного дня.

3.5.4. Библиотека и ее структурные подразделения должны быть размещены в помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

Требования к размеру площадей библиотеки обосновываются функциями и масштабами их деятельности.

Планировка и размещение библиотечных подразделений и служб должны обеспечивать удобство пользования и работы в ней.

Принцип гибкой планировки помещений должен позволять варьировать их соотношение с учетом изменения потребностей и библиотечной технологии.

Состояние помещений должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников. Помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

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

3.5.6. Минимум технического оснащения Библиотеки включает:

- компьютерное оборудование;
- средства копирования, тиражирования документов (сканер, ксерокс);

- средства, обеспечивающие доступ пользователей к звуковой и визуальной информации (телевизор, DVD, музыкальный центр, проектор);

- средства связи (телефон).

3.5.7. Предметы библиотечной мебели (стеллажи, кафедры выдачи, столы, стулья, каталожные шкафы и т.д.) должны соответствовать требованиям долговечности, быть удобными и функциональными.

3.5.8. Библиотека оборудуется приборами охранно-пожарной системы.

3.5.9. Расширение доступа пользователей к информации обеспечивается посредством обеспечения модернизации деятельности Библиотеки, создания единой системы информационно-библиотечного обслуживания населения, формирования единого информационного пространства на территории города и интеграции в областную, российскую и мировую информационную инфраструктуру. В этих целях должно быть произведено подключение Библиотеки к действующим компьютерным сетям, идти развитие автоматизированных технологий в Библиотеке и формироваться собственные электронные информационные ресурсы.

3.6. Требования к составу библиотечного фонда, его полноте и обновляемости:

3.6.1. Библиотека должна обеспечивать доступ к широкому диапазону документов библиотечного фонда в самых разных форматах, представленных в достаточном количестве (книги, периодические издания, аудио-видео документы, электронные издания, электронные базы данных, в том числе, сетевые, аудио-книги и др.).

3.6.2. Документный фонд Библиотеки должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанным с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

3.6.3. Основными критериями качественной оценки фонда являются:

– разумный объем

– информативность (соответствие потребностям населения)

– постоянная обновляемость

3.6.4. Для сохранения актуальности и востребованности фонда библиотеки необходимо его постоянное пополнение с учётом численности населения района обслуживания из расчета 200 новых поступлений на 1000 жителей (население свыше 50 тыс.) (распоряжение правительства РФ от 13.07. 2007 г. № 923-р).

3.6.4.1. Ежегодное обновление фонда библиотеки должно составлять не менее 8–10 % от имеющегося фонда. Обновляемость фонда библиотеки определяется как темпами пополнения, так и его своевременного исключения и списания документов. В обязательном порядке библиотека

осуществляет списание ветхих и устаревших изданий, особенно справочных материалов, а также изданий, утративших актуальность и не имеющих спроса со стороны пользователей.

3.6.4.2. Структура фонда общедоступной библиотеки должна соответствовать следующим требованиям:

- не менее 10 % фонда должны составлять справочные издания;
- не менее 30 % фонда - документы для жителей в возрасте до 15 лет.

Фонд документов библиотеки для обслуживания детей должен включать обучающую и развивающую литературу, игры, программы.

3.6.5. МБУ «ЦБС г.Белогорска» должна получать обязательный местный экземпляр документов, издаваемых на территории г.Белогорска.

3.6.6. В фонде Библиотеки должно быть представлено ядро книжного фонда, в состав которого входят признанные произведения мировой художественной классики; художественные произведения, вошедшие в золотой фонд детской литературы; универсальные и отраслевые энциклопедии, словари, справочники.

3.6.7. Краеведческие, местные издания, а также редкие и ценные документы (книжные памятники) местного, регионального, федерального значения хранятся в библиотеке постоянно.

3.6.8. Объем фонда периодических изданий общедоступной библиотеки должен рассчитываться, исходя из норматива не менее 15-20 названий на 1000 жителей. Каждая библиотека должна получать не менее 1 названия районной периодики, не менее 2 названий областной периодики, не менее 2 названий общегосударственных ежедневных полноформатных газет, не менее 1 литературно-художественного журнала, не менее 5 названий детских периодических изданий.

3.6.9. В Библиотеке для обеспечения доступа населения к правовой информации должна быть установлена, как минимум, 1 информационно-правовая система.

3.6.10. В целях предоставления пользователям максимально полного объема информации, не ограниченного собственными ресурсами Библиотеки, Библиотека может осуществлять подписку на доступ к сетевым электронным ресурсам.

3.6.11. Информация о поступающих в фонды Библиотеки документах, их содержании и объеме в обязательном порядке доводится до сведения населения посредством отражения в справочно-поисковом аппарате Библиотеки.

3.6.12. Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде Библиотеки, пользователь, по предварительному заказу, может получить посредством межбиблиотечного абонемента .

3.6.13. Сроки хранения документов в фонде Библиотеки зависят от :

- востребованности документа;
- экзemplярности документа;
- степени износа документа;
- устарелости содержания документа.

3.6.14. Библиотека обязана обеспечивать сохранность фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с ГОСТом 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования», где регламентируются требования к световому, температурно-влажностному, санитарно-гигиеническому режимам, а также устанавливаются требования к размещению документов и помещениям для их хранения.

3.6.15. Для обеспечения сохранности документов библиотечного фонда Библиотека имеет право:

- определять условия его использования, а также устанавливать санкции за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда;
- определять сумму залога при предоставлении во временное пользование редких и ценных изданий, а также в других случаях, определенных Правилами пользования библиотекой;
- определять в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотекой виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями Библиотеки.

3.6.16. Библиотечные фонды требуют постоянного притока новых материалов и оттока старых для сохранения своей актуальности в отношении потребностей населения и допустимого уровня точности содержащейся в них информации.

3.7. Требования к укомплектованности Библиотеки специалистами и их квалификация

3.7.1. Библиотека должна располагать необходимым числом специалистов для оказания услуг населению.

3.7.2. Штатная численность персонала Библиотеки определяется ПО нормативной потребностью в штатных работниках с учётом бюджета рабочего времени и норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, исходя из основных показателей деятельности: число пользователей, посещений, книговыдачи, объём и качество предоставляемых услуг, количество структурных подразделений, внестационарных форм обслуживания и финансирования.

Количество специалистов, занятых библиотечным обслуживанием, определялось в соответствии с «Модельным стандартом деятельности муниципальной общедоступной библиотеки Амурской области».

Нормативная потребность в штатных библиотечных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности конкретной библиотеки (число пользователей, диапазон услуг, количество структурных подразделений, филиалов, интенсивности посещений и др.) на основе конкретных расчетов, в том числе на обслуживание пользователей:

- в городах с числом жителей свыше 50 тыс. человек - 1 работник на 1500 жителей-г. Белогорск- (по нормативам должно быть 45 специалистов);
- 1 дополнительная ставка работника выделяется на 1500 детей до 15 лет;
- комплектование и обработка документов – из расчета 0,7-1 человек на 1000 томов;
- обслуживание пользователей – из расчета 3-3,5 человека на 1000 читателей;
- информационная, библиографическая деятельность – из расчета 1-1,5 человека на 1000 читателей.
- штатная численность персонала центральной библиотеки города устанавливается на основе межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках с учетом выполняемых библиотекой функций.

Количество единиц административного аппарата определяется из расчета 1 директор ЦБС, 1 заместитель директора.

3.7.3. Нагрузки на 1 работника:

- по читателям – 750 человек на 1 библиотечного работника взрослой библиотеки;
- читателям – 600 человек на 1 библиотечного работника Детского – юношеского отдела;
- по количеству посещений - 13000 посещений в год на одного библиотечного работника во взрослой и 12000 посещений на одного работника в детской библиотеках.

3.7.4. Не менее 80% штатного персонала библиотеки должны быть дипломированными специалистами. Персонал Библиотеки должен обладать специальными знаниями и практическими навыками работы, необходимыми для выполнения своих функциональных обязанностей, в том числе для внедрения и использования информационных технологий, создания информационных продуктов и услуг; для обслуживания особых групп пользователей (инвалиды по зрению, пожилые люди с ограниченными возможностями передвижения и т.д.), для работы с электронными видами документов. В штате должны быть программист или системный администратор.

3.7.5. Квалификация специалистов Библиотеки поддерживается на высоком уровне путем непрерывного образования (заочное обучение в вузах, курсы переподготовки или повышения квалификации, тренинги, семинары, стажировки, практикумы и т.д.). Каждый работник библиотеки должен раз в 5 лет обновить знания по установленной программе.

3.7.6. Функциональные обязанности специалистов Библиотеки регламентируются должностными инструкциями.

3.7.7. Персонал Библиотеки аттестуется один раз в 5 лет. Аттестация способствует улучшению подбора и расстановки библиотечных кадров, повышению уровня их профессионального мастерства, деловой квалификации, качества и эффективности работы.

3.7.8. В соответствии с Кодексом профессиональной этики сотрудники Библиотеки:

- строят свои отношения с пользователями на основе уважения к личности и ее информационным потребностям;
- обеспечивают конфиденциальность персональных данных пользователей Библиотеки и их запросов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- не допускают самовольного изъятия и необоснованного отказа на запрашиваемые документы;
- признают авторские права на интеллектуальную собственность;
- не несут ответственности за последствия использования в дальнейшем информации или документа, полученного в Библиотеке.

3.7.9. При оказании услуг сотрудники Библиотеки должны проявлять к пользователям вежливость, внимание, предусмотрительность, учитывать их физическое и психическое состояние.

3.8. Требования к информации о Библиотеке, а также порядке и правилах предоставления услуг населению

3.8.1. Любому обратившемуся физическому или юридическому лицу гарантируется предоставление следующей информации:

- о местонахождении библиотеки, оказывающей услуги, графике ее работы, правилах пользования;
- перечень документов, необходимых для получения услуги;
- процедура получения услуги;
- срок оказания услуги;
- о наличии стандарта качества услуг и способах ознакомления с ним.

3.8.2. Пользователи информируются об услугах Библиотеки путем широкого

информирования, информирования по запросу, информирования в месте оказания услуги.

3.8.2.1. Под широким информированием понимается распространение общей информации о Библиотеке и оказываемых услугах путем размещения в СМИ, социальных сетях и сети Интернет.

3.8.2.2. Информация по запросу осуществляется в письменном (письмо, электронная почта, факс) или устном (телефон, личное обращение) виде. Ответы на письменные запросы направляются письмом, ответы на запросы по электронной почте отправляются по электронной почте.

3.8.2.3. Информирование об услугах в библиотеках (в месте оказания услуг) осуществляется путем размещения информации на стендах.

IV. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОБСЛУЖИВАНИЯ И УСЛУГАМ

4.1. Библиотека обеспечивает свободный доступ к информации, образованию, культуре населению города путем оказания различных видов услуг в соответствии со своим уставом.

4.2. К перечню услуг, оказываемых Библиотекой, на которые устанавливается Стандарт качества предоставления муниципальных библиотечных услуг относятся следующие услуги:

- предоставление документов из фонда Библиотеки во временное пользование в соответствии с поступившим запросом в пределах библиотеки (читальный зал) и для чтения дома (абонемент, отдел межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов, отдел внестационарного обслуживания);
- получение полной информации о составе библиотечных фондов через справочно-поисковый аппарат Библиотеки и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление информации о наличии в библиотечном фонде конкретных документов;
- получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- заказ документов или их части в виде копий из фондов других библиотек в соответствии с поступившим запросом через систему межбиблиотечного абонемента и (или) электронную доставку документов;
- проведение мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных

областей знания.

Объем услуг по организации библиотечного обслуживания населения оценивается числом пользователей за год, количеством книговыдачи и посещений.

Услуги, направленные на совершенствование библиотечной деятельности:

- организационно-методическая деятельность;
- изучение и внедрение нововведений в области библиотечного дела и библиографии;
- осуществление сбора, обработки и анализа статистической информации;
- повышение квалификации библиотечных кадров.

4.3. В целях расширения номенклатуры предоставляемых пользователям услуг Библиотека оказывает также платные услуги, перечень которых определяется локальными актами библиотеки (Устав, Правила пользования библиотекой, Положение о платных услугах).

4.4. Библиотека должна стремиться к бесплатному предоставлению максимально полного перечня услуг, т.к. взимание платы за библиотечные услуги ограничивает доступ граждан к информации, знаниям, культуре.

4.5. Библиотечное обслуживание пользователей, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или физических недостатков, осуществляется бесплатно через внестационарные формы обслуживания на основе заключенного с ними Договора на библиотечное обслуживание.

4.6. Справочно-поисковый аппарат Библиотеки должен обеспечивать быстроту и полноту получения интересующей пользователя информации.

4.7. При оказании услуг необходимо использовать информационные и коммуникационные технологии, что позволит расширить спектр услуг и круг пользователей, повысить их качество и результативность.

4.8. Основными категориями качества обслуживания являются:

- доступность информации об услугах и обслуживании;
- время, потраченное на получение услуги, включая время на поиск информации и проезд (месторасположение библиотеки);
- удобство графика работы;
- длительность и условия ожидания при выполнении услуги;
- обращение обслуживающих специалистов.

4.9. В отношении доступности информации об услугах и обслуживании должны соблюдаться следующие требования:

- пользователи должны иметь возможность консультироваться лично или по телефону;

- специалист, осуществляющий обслуживание, должен по запросу пользователя показывать законодательные, нормативные и локальные акты, которые устанавливают правила оказания услуги и права получателя услуги;
- информация, размещенная на стенде, должна быть хорошо структурирована, недопустимо наличие множества разрозненных объявлений;

4.10. В отношении месторасположения библиотеки должны соблюдаться следующие требования:

- территориальная доступность библиотеки для населения обслуживаемой территории (пешеходная или транспортная при наличии постоянно действующего общественного транспорта);
- близость к транспортным узлам;
- длительность проезда не более 30 минут в городе и не более 50 минут в сельской местности.

4.11. В отношении процедуры оказания услуги должны соблюдаться следующие требования:

- фамилия, имя, отчество сотрудника, обслуживающего пользователя, должна быть видна при обслуживании и расположена на бэйдже или на информационной табличке на рабочем месте сотрудника;
- длительное обслуживание должно осуществляться одним прикрепленным к пользователю услуги специалистом;
- в случае отказа на услугу должны объясняться причины.

Базовыми основаниями к отказу в оказании услуги являются:

- отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение;
- несоответствие предъявляемых документов требованиям Правил пользования библиотекой;
- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;
- нарушений Правил пользования библиотекой.

4.12. Библиотека выявляет и учитывает претензии по оказанию услуг, информирует пользователей о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

В случае обращений, предложений, заявлений, жалоб граждан в адрес Библиотеки по вопросам улучшения библиотечного обслуживания и качества оказываемых услуг порядок их рассмотрения производится в соответствии с существующим законодательством.

4.13. Библиотека ежегодно отчитывается перед населением о своей работе, оповещает о существенных изменениях в своей деятельности, сообщают о

кризисных ситуациях, их причинах и о действиях по их устранению. Кроме того, Библиотека ежегодно публикует отчет о своей деятельности.

V. ОЦЕНКА РЕСУРСНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И КАЧЕСТВА УСЛУГ

5.1. Ресурсное обеспечение Библиотеки и качество библиотечных услуг, оказываемых населению г.Белогорска, оценивается внутренней и внешней системой контроля.

Внутренняя система включает в себя систему контроля со стороны самой Библиотеки за деятельностью своих подразделений и сотрудников на соответствие требованиям настоящего стандарта.

Внешняя система контроля включает в себя систему контроля со стороны органов исполнительной власти в лице учредителя за деятельностью Библиотеки на соответствие требованиям настоящего стандарта.

5.2. Система оценки основывается на следующих принципах:

- деятельность Библиотеки оценивается в контексте целей, обозначенных в ее уставе;
- критерии оценки должны соответствовать имеющимся ресурсам;
- необходимой частью процесса оценки является сравнение;
- при проведении процедур оценки соответствия применяются единые правила и методы исследований и измерений.

5.3. Оценка ресурсов:

5.3.1. Уровень ресурсного обеспечения Библиотеки определяет степень эффективности ее деятельности: чем выше уровень ресурсного обеспечения, тем выше требования к видам и качеству услуг, которые она оказывает.

Для оценки ресурсного обеспечения Библиотеки используется следующий минимум показателей:

- количество посадочных мест для пользователей на 1 кв. м. площади библиотеки – характеризует уровень комфортности обслуживания;
- книгообеспеченность на 1 жителя – характеризует степень обеспеченности населения изданиями;
- обновляемость фонда – характеризует степень его обновления;
- обращаемость фонда - характеризует интенсивность его использования;
- объем новых поступлений на 1 жителя – характеризует степень обеспеченности населения новыми изданиями;
- полнота книжного фонда – характеризует степень информативности фонда

- и степень доступности вновь изданной литературы;
- количество библиотечных работников на 1000 жителей – характеризует степень обеспеченности библиотек кадрами для оказания услуг населению;
- доля библиотечных работников, имеющих профессиональное образование среди специалистов занятых обслуживанием населения – характеризует уровень профессиональной подготовки библиотечных работников;
- количество персональных компьютеров на 1000 жителей – характеризует степень информатизации библиотеки;

5.3.2. Оценка уровня обслуживания и качества услуг:

5.3.2.1. Оценка качества предоставляемых Библиотекой услуг должна включать следующие их критерии (характеристики):

- полезность и соответствие спросу;
- своевременность и оперативность выполнения;
- информативность и содержательность;
- современные методы и способы исполнения и предоставления.

5.3.2.2. Для оценки уровня обслуживания и качества услуг используется следующий набор показателей:

Единицы измерения (объемные показатели):

№	Наименование показателя	Норматив нагрузки	Основные показатели
1	Количество пользователей: - взрослый -детский	750 пользователей на одну штатную ед.	3750
		600 читателей-детей на одну штатную ед.	2400
2	Книговыдача - взрослый -детский	13000 экз на 1 шт. ед.	65000
		12000 экз на 1 шт.ед.	48000
3	Число посещений - взрослый -детский	4370 на 1 шт.ед.	21850
		43912 на 1 шт.ед	17560

Индикаторы качества библиотечной услуги:

	Индикаторы качества библиотечной услуги	Формулы расчета	Оценка качества(баллы)			
			0 баллов	1 балл	2 балла	3 балла
1	Обновляемость библиотечного фонда	Для новых поступлений в общем объеме хранения	x	1-1,9	2-3,7	3,8 и более
2	Книговыдача (ежегодно) (количество экз. (тыс.экз.)	$V=A*Ч$ (А-число читателей, Ч- читаемость	Менее 50	50-199	200-349	350 и более
3	Посещаемость	$Пос. = П$ (посещения за год)/ А (число читателей)	1-5	6-9	10-15	15-18

5.3.3. Для более полной оценки удовлетворенности пользователей помимо статистических данных используются субъективные показатели, полученные путем проведения опросов, исследований.

При оценке рассматриваются два уровня удовлетворенности пользователей – общая, которая относится к обслуживанию Библиотеки в целом и удовлетворенность отдельными услугами.

5.3.4. Работа Библиотеки в области предоставления услуг должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей пользователей, непрерывное повышение качества услуг. Руководитель Библиотеки несет ответственность за политику в области качества услуг, обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всех своих сотрудников.

VI. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ НАРУШЕНИЙ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА:

6.1 Общие положения:

6.1.1 Пользователи Библиотеки имеют право обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг. За

несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

6.1.2 Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- жалоба на нарушение требований стандарта директору муниципального учреждения (в его отсутствие - заместителю);
- жалоба на нарушение требований стандарта в МКУ «Управление культуры Администрации г.Белогорск»;
- обращение в суд.

6.2 .Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

6.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

6.2.2. При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

6.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявителем может быть подана жалоба в письменной или устной форме. Библиотека, оказывающая муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.