|  |  |
| --- | --- |
| . | УТВЕРЖДАЮ  Начальник УКИ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Архипова Е.В.  «27» декабря 2013 г.  к приказу УКИ от 27.12.2013 № 112 |

**Стандарт качества**

**предоставления муниципальной услуги**

**«****УСЛУГА ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ БИБЛИОТЕЧНОГО, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»**

1. **Область применения**

1.1 Настоящий стандарт распространяется на услугу в области библиотечного обслуживания, предоставляемую населению муниципальными библиотеками учреждения МБУК «Новочеркасская централизованная библиотечная система» и устанавливает основные положения, определяющие качество услуги, оплачиваемой из средств муниципального бюджета.

1.2 Муниципальная услуга оказывается населению всех возрастных и социальных групп.

**2.Термины и определения применяемые в настоящем стандарте.**

библиотека: Информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование абонентам, а также осуществляющее другие библиотечные услуги

библиографическое обслуживание: Обеспечение потребителей библиографической информацией

библиотечное дело: Область деятельности по организации библиотечного обслуживания

#### библиотечная система: Совокупность взаимодействующих библиотек, объединенных на определенных договорных условиях в целях более полного удовлетворения запросов пользователей и эффективного использования библиотечных ресурсов

библиотечное обслуживание: Совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг

внестационарное библиотечное обслуживание: Обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного абонемента и др.

#### информационные ресурсы: Совокупность данных, организованных для эффективного получения достоверной информации

оценка качества услуги: Количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

получатели услуги :население города Новочеркасска, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные библиотеки с целью удовлетворения информационного запроса, культурного развития и духовного обогащения.

#### централизованная библиотечная система; ЦБС: Библиотечное объединение, представляющее собой целостное учреждение, функционирующее на основе общего управления, единого штата, фонда, организационного и технологического единства. ЦБС состоит из центральной библиотеки и структурных подразделений.

**3.** **Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги.**

1) Конституция Российской Федерации: от 12 дек. 1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ);

2) Гражданский кодекс Российской Федерации, частью 4 от 24 ноября 2006 г. (в ред. ФЗ от 24 февраля 2010 г. №17-ФЗ);

3) Основы законодательства Российской Федерации о культуре: от 9 октября 1992 г. №3612-1 (в ред. ФЗ от 21 дек. 2009 г. №335-ФЗ);

4) Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (в ред. ФЗ от 27 дек. 2009 г. №370-ФЗ);

5) Федеральный закон от 25 июня 2002 г. №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и куль­туры) народов Российской Федерации» (в ред. ФЗ от 17.12.2009 №313-ФЗ);

6) Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (от 25 ноября 2009 №267-ФЗ);

7) Распоряжение Правительства РФ от 3 июля 1996 г. №1063-р «О социальных нормах и нормативах» (в ред. Распоряжения Правительства РФ от 13 июля 2007 г. N 923-р);

8) Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (в ред. ФЗ от 23 июля 2008 г. N 160-ФЗ);

9) Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о   
защите информации» от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ;

10) Раздел VII части IV Гражданского кодекса Российской Федерации «Права на   
результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации» (от   
18.12.2006 № 230-ФЗ);

11) Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992   
№ 2300-1;

12) Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 № 131-ФЗ;

13) Федеральный закон от 18.07.2011г. №223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;

14) Федеральный закон от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

15) Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные   
акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения   
государственных (муниципальных) учреждений» от 08.05.2010 № 83-ФЗ;   
 16) Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации,   
причиняющей вред их здоровью и развитию»;

17) Федеральный закон от 07.07.2013 № 187-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам защиты интеллектуальных прав в информационно-телекоммуникационных сетях»;

18) Постановление Минтруда и соцразвития РФ от 3 февраля 1997 г. №6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

19) Постановление Правительства РФ от 26 июня 1995 г. №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» (в ред. Постановления Правительства РФ от 23 декабря 2002 г. №919);

20) Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской   
Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.11.2008 № 1662-р;   
 21) Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации,   
утвержденная Президентом Российской Федерации от 07.02.2008 № Пр-212;   
 22) Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 20.10.2010 № 1815-р;   
 23) Основные направления государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и плана действий по их реализации, одобренные Правительством Российской Федерации от 01.06.2006 № МФ-П44-2462;   
 24) Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020года   
(Инновационная Россия - 2020), утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 08.12.2011 №2227-р;  
 25) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.12.2012 № 2606-р   
«Об утверждении плана мероприятий «Изменения в отраслях социальной сферы,   
направленные на повышение эффективности сферы культуры» (вместе с «Планом   
мероприятий («дорожная карта») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры»);   
 26) Перечни поручений Президента Российской Федерации по итогам заседаний   
Совета при Президенте по культуре и искусству в 2012-2013 гг. ;

27) Послания Президента Федеральному Собранию Российской Федерации 2012-2013гг.;

28) План деятельности Министерства культуры Российской Федерации на 2012- 2018 годы, утвержденный Приказом от 19.06.2013 № 760;   
 29) Государственная программа «Развитие культуры и туризма на 2013- 2020годы», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 27.12.2012 №2567-р;   
 30) Федеральная целевая программа «Культура России (2012-2018 годы)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 03.03.2012 № 186;

31) Приказ Министерства культуры РФ от 22 июня 1998 г. №341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

32)Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8.10.2012 № 1077   
«Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного   
фонда».

33) Областной закон от 7 октября 2004 г. №177-ЗС «О культуре» (в ред. Областного закона от 1 октября 2009 г. №303-ЗС);

34)Государственная программа Ростовской области «Развитие культуры и туризма», утвержденная постановлением правительства Ростовской области от 25.09.2013 №587;

35)Постановление Правительства Ростовской области от 27.02.2013 №93«Об утверждении плана мероприятий «Изменения в отраслях социальной сферы,   
направленные на повышение эффективности сферы культуры Ростовской области»;

36) ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования» (Введен Постановлением Госстандарта России от 5 июня 2002 г. N 232-ст; дата введения - 1 января 2003 года);

37) 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.);

38) ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования» (утвержден постановлением Госстандарта РФ от15.08.2001 N 333-ст) (с изменениями от 07.07.2003);

39) ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности» (принят постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 №334-ст) (с изменения­ми от 07.07.2003);

40) Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (рекомендован письмом МК РФ от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов).

41) Проект Модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки от 10.12.2013;

42) Муниципальная программа «Развитие культуры и туризма города Новочеркасска» от 30.09.2013 № 1799;

43) Постановление Администрации города Новочеркасска от 29.04.2013 № 661 « Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения, направленные на повышение эффективности и качества услуг сферы культуры города Новочеркасска».

**4.Наименование и описание услуги**

Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения по согласованию с Управлением культуры и искусства Администрации города.

**СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГИ**

1. Предоставление информации о наличии документов в библиотечном фонде;
2. Справочная и консультативная помощь в поиске и выборе источников информации;
3. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в соответствии с поступившим запросом (по абонементу и в читальном зале);
4. Заказ и предоставление документов из фондов других библиотек во временное пользование в соответствии с поступившим запросом;
5. Электронная доставка документов;
6. Предоставление доступа к электронным базам данных, информационно- поисковым системам, имеющимся в библиотеках;
7. Информирование о новых поступлениях в фонды библиотеки;
8. Организация и проведение выставок документов из библиотечных фондов;
9. Проведение массовых мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знания;
10. Проведение экскурсий;
11. Обслуживание на дому читателей с ограниченными возможностями;
12. Консультационно-методические услуги муниципальным библиотекам города, мероприятия по повышению профессиональной квалификации.

**5. Основные факторы качества, влияющие на выполнение услуги**

-открытый доступ к сведениям о муниципальной услуге;

- документы, регламентирующие деятельность муниципальных библиотек, предоставляющих услугу;

- удобные условия и режим работы муниципальных библиотек, предоставляющих услугу (требования к месторасположению муниципальных библиотек, к помещениям);

- наличие специального технического оснащения муниципальных библиотек (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре);

- наличие требований к ресурсному обеспечению муниципальных библиотек;

- наличие информационного сопровождения деятельности муниципальных библиотек;

- укомплектованность муниципальных библиотек специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);

- наличие требований к технологии оказания услуги в сфере библиотечного обслуживания;

**5.1 Документы, регламентирующие деятельность муниципальных библиотек**

5.1.1 Устав МБУК «Новочеркасская централизованная библиотечная система»;

5.1.2 Правила, положения, инструкции, руководства, методики работы с пользователями услуги и собственной деятельности (организационно-технологическая документация);

5.1.3 Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

5.1.4 Государственные стандарты предоставления услуг населению;

5.1.5 Нормативно-правовые акты Российской Федерации, Ростовской облас­ти, Министерства культуры области, Управления культуры и искусства г.Новочеркасска.

**5.2 Требования к режиму работы муниципальных библиотек**

5.2.1 Режим работы библиотек устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации, Правилами внутреннего трудового распорядка:

- взрослые библиотеки обслуживают пользователей с 9-30 до 18-00 в рабочие дни, с 10-00 до 18-00 в выходные дни; детские библиотеки обслуживают пользователей с 10-00 до 18-00;

- один день в месяц отводится на проведение санитарного дня;

- не менее 20% времени работы библиотек не должно совпадать с часами рабочего времени основной части населения.

**5.3 Требования к технологии оказания муниципальной услуги**

5.3.1. Все получатели муниципальной услуги имеют право доступа в муниципальные библиотеки и право свободного выбора библиотеки в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют получатели муниципальной услуги, нарушившие правила пользования и поведения в библиотеке, утвержденные руководителем.

Получатели муниципальной услуги имеют право:

- стать пользователями муниципальной библиотеки по предъявлении документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет – на основании документов, предоставляемых их родителями или законными представителями;

- бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

- участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых муниципальными библиотеками, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории получателей муниципальной услуги;

- пользоваться другими видами муниципальной услуги, в том числе платной;

5.3.2 Пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и (или) физических недостатков, могут получать документы из фондов муниципальных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, в т.ч. через доставку информации на дом.

5.3.3 Производственные коллективы, не имеющие стационарных библиотек, имеют возможность получать литературу через систему библиотечных пунктов, организованных муниципальными библиотеками.

5.3.4 Пользователи детского и юношеского возраста обслуживаются в общедоступных библиотеках (Центральная городская библиотека, библиотеки им. М. Горького, им.А.П. Чехова, им. Н.К. Крупской, им. М. Шолохова, им. В. Шукшина), специализированных детских (Центральная городская детская библиотека, библиотека им. З. Космодемьянской) и детско-юношеских библиотеках (библиотека им. И.С. Тургенева, им. М.Ю. Лермонтова).

5.3.5 Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечить быстроту получения интересующей пользователя информации, а также возможность ее получения из различных источников.

**5.4 Требования к ресурсному обеспечению муниципальной услуги.**

5.4.1 Основными факторами, влияющими на оказание муниципальной услуги, является достаточное ресурсное обеспечение.

5.4.1.1 Документный (библиотечный) фонд:

- объем фонда должен соответствовать рекомендуемой книгообеспеченности для городов – 5-7 томов на одного жителя;

- поступление новой литературы – 250 книг на 1000 жителей в год;

- объем фонда периодических изданий из расчета 10 изданий на 1000 жителей;

- фонд звукозаписей и видеозаписей – из расчета 20 и 4 соответственно на 1000 жителей.

Не менее 30% фонда должна составлять литература для жителей в возрасте до 14 лет.

Библиотека должна обеспечивать сохранность фонда путем создания нормативного режима хранения, реставрации и консервации библиотечных фондов, организации страхового фонда документов.

5.4.1.2 Оборудование.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотеки должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели: стеллажами для хранения книг, стеллажами-шкафами для книжных выставок, каталожными шкафами, кафедрами, столами, стульями и др. оборудованием.

5.4.1.3 Для качественного обслуживания пользователей библиотеки должны быть укомплектованы необходимыми техническими средствами:

- для копирования и тиражирования документов;

- для обработки и защиты документов;

- теле-, аудио-, видеоаппаратурой;

- компьютерной техникой;

- транспортом (библиобус).

**5.5 Требования к информационному обеспечению**

**получателей муниципальной услуги**

5.5.1 Состояние информации о библиотеках МБУК НЦБС и оказываемой ими муниципальной услуге должно соответствовать требованиям Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и требованиям ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. №253-ст, дата введения 1 июля 2004 г.)

5.5.2 Библиотеки обязаны довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

5.5.3 Информация об оказываемой муниципальной услуге должна находиться непосредственно в помещениях библиотек, а также должна доводиться до получателей посредством электронного информирования и средствами массовой информации.

5.5.4 Информация должна быть размещена заранее.

5.5.5 Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы библиотек должны размещаться при входе в здание библиотеки.

5.5.6 Пользователь вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой услуги.

5.5.7 В каждой библиотеке должны иметься информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к пользователю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями граждан, прейскурант платных услуг.

5.5.8 В каждом учреждении должна размещаться информация о Правилах пользования библиотекой, правах и обязанностях потребителя.

5.5.9 Пользователь вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами библиотек.

5.5.10 Информация о деятельности библиотек, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.

5.5.11 В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- содержание муниципальной услуги, предоставляемой библиотеками;

- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

- наименования государственных стандартов, требованиям которых должна соответствовать муниципальная услуга;

- возможность влияния пользователя на качество услуги;

- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников библиотек с пользователями;

- возможность получения оценки качества услуги со стороны пользователя;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

5.5.12 Библиотеки должны иметь книгу обращений, которая должна выдаваться по первому требованию пользователя.

**5.6 Требования к срокам оказания муниципальной услуги.**

5.6.1 Оказание услуги в муниципальных библиотеках осуществляется в следующие сроки. На обслуживание одного пользователя отводится не более 20 минут, в т.ч.:

- запись одного пользователя – 8 мин;

- перерегистрация – 5 мин;

- выдача справки и оказание консультационной помощи – в зависимости от сложности запроса;

- выдача одного документа из библиотечного фонда

в читальном зале – до 5 мин.

на абонементе – до 8 мин.

на детском абонементе – до 10 мин.

из основного книгохранения – до 20 мин.

- предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда производится в зависимости от спроса на него в срок от 10 до 30 дней;

- предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится в течение рабочего дня.

Объем услуги по библиотечному обслуживанию населения оценивается числом пользователей за год и количеством книговыдач.

**5.7 Требования к квалификации персонала муниципальных библиотек**

5.7.1 Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов из расчета трудозатрат на основе «Межотраслевых норм» в соответствии со штатным расписанием.

5.7.2 Каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него обязанностям.

Не менее 50% штатного персонала должны быть дипломированными специалистами с библиотечным образованием.

5.7.3 Квалификация сотрудников должна быть подтверждена регулярным прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации или в иных формах, не реже одного раза в пять лет, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке.

5.7.4 У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Информация о должностных обязанностях сотрудников и их квалификации должна быть доступна потребителю.

5.7.5 При оказании услуги персонал организации должен проявлять к потребителям максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

**5.8 Требования к условиям размещения муниципальных библиотек**

5.8.1 Муниципальные библиотеки должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

5.8.2 По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияю­щих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

5.8.3 Площадь, занимаемая муниципальной библиотекой, должна обеспечивать размещение персонала, потребителей услуг и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

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

5.8.5 Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

5.8.6 Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или от­ремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

**6. Система индикаторов качества муниципальной услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Индикатор качества муниципальной услуги** | **Значение индикатора** |
| 1 | Количество пользователей библиотек на 1 тысячу жителей | 38 % |
| 2 | Публикации о деятельности библиотек в СМИ | 50 публикаций |