

Стандарт качества муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания населения города

1. Наименование муниципальной услуги – «Организация библиотечного обслуживания населения города».

2. Содержание муниципальной услуги – выдача документов из фонда библиотек пользователям, организация доступа пользователей к библиотечным каталогам, базам данных; организация справочно-информационных и консультативных услуг с использованием всех форм информационного обслуживания, оказание культурно-просветительных услуг, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов.

3. Технология оказания муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Организация библиотечного обслуживания населения города» предоставляется поставщиком муниципальных услуг – муниципальным учреждением «Муниципальная информационная библиотечная система» (далее – МУ МИБС; организация, предоставляющая муниципальную услугу), в состав которого входят все муниципальные библиотеки города Томска (далее – библиотеки).

Основные формы предоставления муниципальной услуги:

1) Выполнение библиотечных и информационных запросов пользователей путём предоставления информации о наличии документов в фондах библиотеки и выдачи во временное пользование документов из фондов библиотеки для пользования в библиотеке и вне её через систему абонементов и читальных залов на сроки, определённые в правилах пользования библиотекой.

2) Выполнение информационно-просветительной работы с пользователями библиотек, которая заключается в проведении мероприятий, направленных на формирование информационной культуры у пользователей библиотек, патриотическое воспитание детей и юношества, содействие социо-культурной реабилитации пользователей, имеющих проблемы зрения, поддержку работы читательских клубов и объединений.

Для приобретения возможности получить муниципальную услугу гражданам города Томска необходимо совершить следующие действия:

1) Лично обратиться к поставщику муниципальной услуги – МУ МИБС.

2) Предъявить в организацию, оказывающую муниципальную услугу (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых пользователей) документы, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 16 лет - документы, удостоверяющих личность их законных представителей;

Без предъявления документов, удостоверяющих личность может быть предоставлен только пропуск на разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

3) Получить в организации, оказывающей муниципальную услугу (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования услугами данной библиотеки.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, по желанию обратившегося, могут быть выданы:

- читательский билет;

- пропуск на разовое посещение библиотеки.

Читательский билет даёт право пользования услугами всех библиотек, входящих в структуру МУ МИБС.

Срок действия читательского билета не может быть менее двух лет.

В читательском билете, пропуске на разовое пользование услугами библиотеки должны быть указаны:

- год выдачи документа;
- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета.

Гражданину города Томска может быть отказано в выдаче документа, дающего право на получение услуги, в случае обращения за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

Отказ в выдаче документа, дающего право на получение услуги, по иным основаниям не допускается.

Оказание муниципальной услуги предусматривает следующее:

1) Ожидание в очереди в сектор регистрации не должно превышать 30 минут.
2) При регистрации нового пользователя, организация, оказывающая муниципальную услугу, должна ознакомить его с правилами пользования услугами библиотеки (под роспись при возрасте посетителя старше 16 лет). Правила пользования услугами библиотеки должны быть размещены в свободном для посетителей доступе в помещении библиотеки.

3) В помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогу.

4) Ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения информации об услугах и ресурсах библиотеки, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 30 минут.

5) Организация, оказывающая муниципальную услугу, должна бесплатно предоставить пользователю документы библиотечного фонда, находящиеся на абонементе, на дом (за исключением документов, находящихся в фонде библиотеки в единственном экземпляре) на срок, необходимый пользователю согласно правилам пользования библиотекой.

6) Доступ ко всем носителям информации должен быть организован на принципах рациональности, эргономичности, понятности для пользователя.

7) Организация, оказывающая муниципальную услугу, должна предоставить право посетителям пользоваться личными портативными компьютерами в помещениях библиотеки.

8) Организация, оказывающая муниципальную услугу, обязана по желанию посетителей представлять книгу отзывов и предложений.

Требования к зданию, занимаемому библиотекой, и материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги.

Здание библиотеки должно быть удобно расположено, с учётом доступности на общественном транспорте, снабжено системой простых и понятных указателей, иметь специальные приспособления и устройства для доступа пользователей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, подъемники, перила, держатели, ограждения, специальные лифты, туалеты и пр.). В зимнее время подходы к библиотеке должны быть очищены от снега и льда.

Помещения библиотеки должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

В библиотеке должны быть следующие помещения/функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- зона регистрации;
- зона каталогов;
- справочно-библиографическая зона;
- универсальная читальная зона;
- специализированные читальные зоны;
- зона копирования документов;
- зона абонемента;

- рекреационная зона;
- общедоступные туалеты, в т.ч. для инвалидов;
- гардероб, достаточный для обслуживания всех читателей библиотеки;
- зона общественного питания для пользователей (при наличии возможности);
- расположение всех помещений библиотеки должно быть понятным для пользователя.

Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны соответствовать утверждённым нормативам.

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

Все помещения для пользователей должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации; обязательно должны быть указатели "Пожарный выход", "Лифты" и "Туалеты".

В помещении библиотеки должна находиться медицинская аптечка.

При наличии возможности доступ к электронному каталогу библиотеки должен быть оборудован из каждого читального зала.

Объём книжного фонда организации, оказывающей муниципальную услугу должен формироваться в соответствии с утверждёнными социальными нормативами и нормами.

В случае невозможности оказания муниципальной услуги пользователь должен быть проинформирован о причине и возможных сроках её оказания, а также о возможности получения документа из альтернативных источников (иных библиотек).

4. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения муниципальной услуги, - выполнение библиотечных и информационных запросов получателя муниципальной услуги путём предоставления информации о наличии документов в фондах поставщика муниципальной услуги и выдачи во временное пользование документов из указанных фондов через систему абонементов и читальных залов на сроки, определённые в правилах пользования библиотекой, а также информационно-просветительная работа с пользователями библиотек.

5. Категории и группы получателей муниципальной услуги – население города Томска всех возрастных и социальных групп.

6. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

6.1. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю. Библиотеки должны открываться для посетителей не позднее 11:00, закрываться – не ранее 19:00 в рабочие дни и не ранее 18:00 в выходные дни. Библиотеки должны работать без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.

В случае изменения расписания работы библиотеки оказывающая услугу организация должна публично известить своих пользователей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

6.2. Требования к работникам, задействованным в процессе оказания муниципальной услуги.

Специалисты должны иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной учёбой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники организации, оказывающей муниципальную услугу, должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки.

При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

6.3. Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания муниципальной услуги.

Требования к санитарному состоянию и содержанию территории и помещений:

1) к началу работы библиотеки полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей;

2) организация, оказывающая муниципальную услугу, обязана обеспечить помещения библиотеки мусорными вёдрами или корзинами из расчёта не менее одного ведра (корзины) на одно помещение;

3) помещения, в которых оказывается муниципальная услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей;

4) организация, оказывающая муниципальную услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях библиотеки тараканов, муравьёв, клопов и иных ползающих насекомых.

Требования к противопожарному оснащению библиотек:

1) ковры и ковровые дорожки в читальных залах, фойе, вестибюлях других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жёстко прикреплены к полу;

2) при наличии в библиотеке специально отведённых мест для курения, таковые должны быть оснащены негоряемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается;

3) организация, оказывающая муниципальную услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки):

4) в зданиях и помещениях, в которых оказывается муниципальная услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными;

5) организация, оказывающая муниципальную услугу, не должна устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу;

6) во время пребывания людей в здании библиотеки двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

6.4. Порядок информирования потребителей о предоставляемой муниципальной услуге.

Информация о библиотеке должна быть размещена на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне и на сайте библиотеки (при его наличии) или в сети Интернет, а именно:

- сведения о графике работы;
- правила пользования библиотекой, права и обязанности читателей;
- утверждённый перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот;

- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные пользователю;

- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера телефона должностного лица;

- контактная информация о руководстве библиотеки с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приёма посетителей;

- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

Схема расположения помещений (поэтажный план) должна быть размещена на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом читальном зале, зале абонента.

Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде. Правила пользования библиотекой и схема расположения помещений должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм.

По требованию посетителей им должен быть предоставлен для ознакомления устав библиотеки, а также информация о деятельности библиотеки по формированию и использованию фондов.

Организация, оказывающая муниципальную услугу, должна обеспечить в свободном доступе для посетителей информацию о новых поступлениях. Данная информация должна обновляться не реже одного раза в месяц.

Организация, оказывающая муниципальную услугу, должна предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов по телефонному обращению, через систему печатных и (или) электронных каталогов.

Предоставление информации пользователям библиотеки о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня библиотеки.

7. Нормативные правовые акты Российской Федерации, Томской области, города Томска, содержащие обязательные требования к объёму муниципальной услуги, порядку и условиям её оказания, а также иные обязательные характеристики муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации.
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78 – ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77 – ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями и дополнениями).
- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 года № 1063-р «О социальных нормативах и нормах».
- Приказ Минкультуры Российской Федерации от 02 декабря 1998 года № 590 «Об утверждении «Инструкции об учёте библиотечного фонда».
- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на VI Ежегодной сессии Конференции РБА 24 мая 2001 года).
- Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации, утверждённые приказом Минкультуры России от 14 ноября 1997 года № 682.
- Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20–2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введён в действие постановлением Госстандарта РФ от 19 апреля 2001 года № 182-ст).
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01 ноября 1994 года № 736).
- Закон Томской области «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Томской области».
- Постановление Мэра города Томска от 05 февраля 2007 года № 56 «Об утверждении положения об организации библиотечного обслуживания населения, комплектования библиотечных фондов муниципальных публичных библиотек муниципального образования городской округ «Город Томск».
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Томской области, муниципальные правовые акты.

8. Иные обязательные требования к оказанию муниципальной услуги.

Организации, оказывающей муниципальную услугу, а также администрации города Томска запрещается использование сведений о пользователях библиотек,

читательских запросах, за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и организации библиотечного обслуживания.

Организация, оказывающая муниципальную услугу, не реже одного раза в квартал должна проводить опрос пользователей с целью выявления пожеланий относительно новых приобретений в библиотечный фонд.

Организация, оказывающая муниципальную услугу, должна установить обязательную уплату пользователями компенсации за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

В крупных библиотеках (площадь не менее 100 кв. метров, фонд не менее 10 тыс. экземпляров) оказывающая муниципальную услугу организация обязана обеспечить наличие гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы библиотеки. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

Организация, оказывающая муниципальную услугу, должна обеспечить наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении библиотеки или наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

9. Контроль за деятельностью организаций, представляющих услугу.

Организация, оказывающая муниципальную услугу, должна иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области культуры государственным и областным стандартам, другим нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет управление культуры администрации города Томска на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Работа организации в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель организации несёт полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников организации, чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

1) Полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов и её своевременность.

2) Результативность (эффективность) предоставления услуги:

- материальная, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги на основании индикаторов качества услуги;

- нематериальная, оцениваемая косвенным методом, в том числе, путём проведения социальных опросов; при этом должен быть обеспечен приоритет потребителя в оценке качества муниципальных услуг.

Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги.

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1.	Индикатор результативности: - книгообеспеченность	2 тома на одного жителя города Томска

	- число пользователей библиотек	не менее 10% от общего числа жителей города Томска
2.	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной услуги: - количество письменных жалоб на некачественное оказание услуги	не более 2-х жалоб на 10000 оказанных услуг

Начальник управления культуры

А.М. Ратнер