УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

муниципального района

«Читинский район»

от 01 июня 2012 года №1535

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «Информационно-библиотечное обслуживание населения»**

**Предисловие**

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании» (c последними изменениями 30 декабря 2009 г.), а разработка и применение стандартов организаций - ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандарты организаций. Общие положения». В настоящем стандарте реализованы нормы «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 №3612-1, Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

1. **Наименование и цель муниципальной услуги**

Цель оказания муниципальной услуги «Информационно-библиотечное обслуживание населения» (далее – Услуга) – обеспечение свободного доступа населения к информации, создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым муниципальными библиотеками муниципального района «Читинский район».

1. **Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению Услугу, предоставляемую библиотеками, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству её предоставления.

Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека» за счет средств бюджета муниципального района «Читинский район».

1. **Характеристика правовых основ оказания Услуги**

Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»

Закон Забайкальского края от 01 апреля 2009 года № 154-ЗЗК «О культуре»

Закон Забайкальского края от 16 декабря 2009 года № 323-ЗЗК «Об обязательном экземпляре документов Забайкальского края»

ГОСТ Р 1.4-2004. «Стандарты организаций. Общие положения»,

ГОСТ 7.4-95. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Выходные сведения

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества

ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования

1. **Термины, определения и сокращения**

4.1. В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 52113-2003, ГОСТ Р ИСО 9000-2008, ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94, а также следующие термины с соответствующими определениями:

4.1.1. **Под Услугой** в данном стандарте понимается результат непосредственного взаимодействия Исполнителя с потребителем, а также собственной деятельности Исполнителя по удовлетворению культурных и эстетических потребностей потребителя.

4.1.2. **Предоставление Услуги** *-* деятельность исполнителя Услуги, необходимая для обеспечения выполнения Услуги.

4.2. В настоящем стандарте использованы следующие обозначения.

4.2.1. **Исполнитель:** муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека», предоставляющее Услугу по информационно-библиотечному обслуживанию населения.

4.2.2. **Потребитель:** юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать Услугу по информационно-библиотечному обслуживанию.

4.2.3. **Услуга:** Услуга, оказываемая муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека».

4.2.4. **Место предоставления Услуги**: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления Услуги.

1. **Характеристика Услуги**

5.1. Услуга может предоставляться в следующих основных формах:

- выдача документов из библиотечных фондов во временное пользование через систему абонементов, читальных залов, межбиблиотечный абонемент (МБА), электронную доставку документов (ЭДД),

- информационное и справочно-библиографическое обслуживание пользователей, в т.ч. в удаленном режиме,

- проведение общественно-значимых, культурно-просветительных мероприятий и программ,

- методический мониторинг,

- консультационно-методическая помощь библиотекам,

- повышение профессионального уровня библиотечных специалистов.

Перечень форм предоставления Услуги может быть расширен Исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения/организации (в соответствии с уставом исполнителя).

5.2. Потребителями услуги, оказываемой Исполнителем, могут быть юридические и физические лица (Услуга предоставляется всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к Услуге, которые регламентируются внутренними документами Исполнителя.

5.3. Основанием для оказания Услуги потребителю является документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение личности) для физических лиц, договор - для юридических лиц.

5.4. Основаниями для отказа в получении Услуги могут быть:

- нахождение потребителя Услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- нахождение потребителя Услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия и др.);

- отсутствие документа, удостоверяющего личность потребителя.

5.5. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление Услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению, а также угрозы безопасности потребителей Услуги и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания Услуги.

5.6. Ограничения доступа к Услуге и основания для отказа в предоставлении Услуги, а так же перечень документов, предоставляемых потребителем для получения Услуги отражаются в уставе Исполнителя и регламенте предоставления Услуги.

5.7. Регламент организации и предоставления Услуги утверждается руководителем учреждения.

1. **Описание основных показателей оценки качества оказания Услуги**

Описание основных показателей оценки качества оказания услуги представлены в приложении № 1.

1. **Описание действий по оказанию Услуги**

7.1. Оказание Услуги включает в себя следующие процедуры:

- предоставление потребителям информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- предоставление консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

- предоставление во временное пользование любого тиражированного документа из библиотечного фонда;

- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- организация и проведение тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок;

- организация научно-практических конференций, фестивалей, конкурсов, творческих встреч, обзоров, бесед, вечеров, литературных утренников.

1. **Общие требования к Услуге**

8.1. Перечень общих требований к Услуге, предоставляемой Исполнителем, устанавливается в соответствии с ГОСТ 1.4-2004.

8.2. С учетом условий оказания Услуги Исполнителем общие требования к Услуге включают требования:

- соответствия Услуги целевому назначению;

- к социальной адресности;

- к комплексности Услуги;

- к эргономичности и комфортности Услуги;

- к эстетичности Услуги;

- к точности и своевременности предоставления Услуги;

- доступность Услуги;

- к информативности Услуги;

- к безопасности Услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала Исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;

- к организации предоставления Услуги;

- к персоналу учреждения/организации-Исполнителя и культуре обслуживания;

- к контролю и оценке качества предоставления Услуги.

8.3. Соответствие Услуги **целевому** назначению ([1], [2], [3], [23], [24]).

Услуги, оказываемые Исполнителем, должны соответствовать своему целевому назначению, т.е. должны быть направлены на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

8.4. **Социальная** адресность Услуги ([1], [2], [3], [8], [9]).

Социальная адресность Услуги, оказываемых Исполнителем включает:

обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);

соответствие Услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемой Услуги.

* 1. **Комплексность** Услуги

При предоставлении Услуги Исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видео- продукцией, тиражирование документов и иной информации и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

* 1. **Эргономичность и комфортность** Услуги

При оказании Услуги Исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики Услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в библиотеках ([11], [28], [31], [34], [43], [46], [47]).

* 1. **Эстетичность** Услуги

Эстетичность Услуги, оказываемой Исполнителем, должна обеспечиваться:

соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;

аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников учреждения.

* 1. **Точность и своевременность** предоставления Услуги

Оказываемая Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения.

Оказание Услуги Исполнителем осуществляется в соответствии с Межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемыми в библиотеках, утв. Постановлением Минтруда РФ от 03.02.1997 № 6 [16].

8.10.Требования к доступности Услуги для потребителей представлены в приложении № 2.

8.11. **Информативность** Услуги

Информирование об Услуге должно осуществляться Исполнителем:

непосредственно в помещениях учреждения для потребителя месте;

на сайтах в сети Интернет (с учетом [6], [14], [32]) и др.

дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (место нахождения) и справочные телефоны, в том числе номер телефона - автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В учреждении на видном месте должна быть следующая информация

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

- сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;

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

- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае пожара.

Информативность Услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой Услуге.

В состав информации об Услуге в обязательном порядке должны быть включены:

* сведения о номенклатуре, содержании и назначении Услуги: утвержденный перечень Услуги с указанием условий её оказания (краткая характеристика Услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее оказание), цен, наличия льгот;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должна соответствовать Услуга;

- прейскурант цен на платные услуги (цену в рублях в случае оказания услуг за плату);

- афиша или календарный план проведения мероприятий учреждением;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления Услуги;

* сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении Услуги, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления Услуги;
* указание на конкретное лицо, которое будет оказывать Услугу, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера Услуги;
* адрес (место нахождения), полное наименование, справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии) и график работы Исполнителя Услуги, а также способы получения информации о местах нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления Услуги;
* гарантийные обязательства Исполнителя Услуги;
* регламент предоставления Услуги или выписки из Устава, содержащие перечень документов, предоставляемых потребителем, для получения Услуги (если такие есть) и основания для отказа в предоставлении или прекращения предоставления государственной услуги;
* регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем, включающий:
* адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями,
* информацию о правилах и условиях оказания Услуги,
* возможность влияния потребителей на качество Услуги и получения оценки качества Услуги со стороны потребителей,
* возможность потребителя контролировать и предъявлять обоснованные претензии по оказанию Услуги и по несоответствию качества утвержденному стандарту,
* установление взаимосвязи между предложенной Услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы,
* порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
* наличие и ведение книги жалоб и предложений в соответствии с требованиями;
* регламент разработки и реализации совместных проектов с другими учреждениями, предприятиями, общественными организациями;
* другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной Услуги.

8.11.1. Исполнитель Услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об Услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора [1].

8.11.2. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой Услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

8.11.3. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

8.12. **Безопасность** Услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения

Условия предоставления Услуги должна быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления Услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, определяются в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003.

Безопасность Услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований [10], [12], [17], [18], [28], [31], [33], [39], [40], [43], [44], [45], [46], [47], [48].

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и техникой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой Услуги соответствующих видов.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, культурный инвентарь, и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и работоспособном состоянии.

Приборы и аппаратуру должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

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 актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании Услуги должна также обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах [33].

8.13. **Организация** предоставления Услуги

Предоставление услуги осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем самостоятельно в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

Потребители Услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов, и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться Услугой учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

Услуга предусматривает:

- формирование документного фонда на различных материальных носителях, правомерное обеспечение доступа к полнотекстовым, библиографическим и фактографическим базам данных и электронным коллекциям, обеспечение сохранности,

- раскрытие фонда библиотеки через систему электронных и традиционных каталогов, включая электронные базы данных,

- предоставление доступа к удаленным электронным ресурсам через сайт библиотеки,

- оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, в т.ч. в удаленном режиме (виртуальная справочная служба),

- подготовку, обеспечение условий и проведение общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий и программ (читательские конференции, литературные фестивали, книжные и художественные выставки, публичные лекции, клубы по интересам, музыкальные вечера).

Услуга предусматривает:

- сбор и анализ информации о деятельности библиотек муниципального района «Читинский район», подготовка аналитических обзоров, выездные комплексные обследования библиотек,

- устные, письменные консультации, методические пособия,

- организация и проведение мероприятий по повышению квалификации (семинары, конференции, школы, смотры, конкурсы).

Процессы предоставления Услуги на каждом этапе жизненного цикла Услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами [6], [7], [14], [15], [16], [19], [20], [21], [22], [23], [24], [34], [35], [36], [37], [38].

Требования к объему предоставляемой Услуги утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/ на территориях, в/ на которых осуществляется предоставление Услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, учреждений, а также угрозы безопасности потребителей Услуги и нарушения общественного порядка;

Причины и порядок отмены или приостановки предоставления Услуги отражаются в уставе учреждения - Исполнителя и регламенте предоставления Услуги.

Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Организационно-функциональная структура Исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности выполнения заданного объема Услуги при установленном качестве, соблюдения квалификационных требований к персоналу Исполнителя, обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать моральными и морально-этическими качествами, высоким уровнем ответственности, соответствующими кодексу профессиональной этики принятым и утвержденным трудовым коллективом учреждения.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном учреждением или вышестоящими органами порядке.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. В инструкции или другом распорядительном документе должна стоять подпись и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Исполнитель должен проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности, в рамках установленной организационно-функциональной структуры, включая процедуры поддержания и повышения квалификации персонала (подтверждение квалификации, изменение должностной категории, присвоение разряда и т.д.) не реже 1 раза в 5 лет:

- обучение персонала на базе специальных учебных организаций;

- проверки, обучение и аттестацию персонала силами учреждения.

Указанные процедуры осуществляют на основе общегосударственных квалификационных требований с учетом специфических требований, предъявляемых к работникам. Квалификационные требования и порядок аттестации кадров регламентируется Положением муниципального бюджетного учреждения культуры «Муниципальная районная библиотека».

8.14. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги представлены в приложении № 3.

8.15. Требования к **нормативному обеспечению** учреждения, предоставляющего Услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;

- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;

- стандарта в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;

- регламент предоставления Услуги;

- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;

- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);

- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;

- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;

- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;

- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;

- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К уставу учреждения прилагаются локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Стандарты составляют нормативную основу требований к предоставлению Услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

8.16. **Контроль и оценка качества** предоставления Услуги

Учреждение должно иметь документально оформленную собственную систему менеджмента качества Услуги, включающую регламент внутреннего контроля и оценки качества предоставления Услуги, деятельности подразделений и сотрудников по оказанию Услуги на их соответствие стандартам и другим нормативным документам [41], [42].

Контроль и оценка соблюдения общих требований к услугам осуществляются в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003 в целях:

- определения соответствия качества Услуги требованиям нормативной документации и/или потребителя;

- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества Услуги (управление качеством);

- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения Услуги различными исполнителями.

Для контроля за соблюдением общих требований к Услуге следует использовать следующие методы:

- документальный контроль исполнения процесса оказания Услуги путем проверки наличия, оформления и ведения нормативных и технических документов;

- визуальный контроль соответствия документированных процедур реально действующим процессам и объектам (проверка состояния помещений и территорий предназначенных (в т.ч. временно) для оказания Услуги, работников, занятых в предоставлении Услуги, применяемого оборудования, информационного обеспечения и т.д.);

- аналитический контроль и экспертиза документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса оказания Услуги (анализ договоров/контрактов, правильности расчетов, достоверности информации, полноты показателей качества Услуги);

- инструментальный контроль с применением технических средств для оценки состояния различных объектов, являющихся ресурсами исполнителя (автотранспортные средства, оборудование и др.);

- социологический контроль путем изучения мнений различных групп потребителей (населения), а также работников учреждений.

В целях повышения качества Услуги целесообразно проводить анкетирование, социальный опрос по следующим основным направлениям:

- исследование удовлетворенности потребителей качеством и доступностью предоставляемой Услуги;

- обследование удовлетворенности трудом персонала, занятого в оказании Услуги.

Социологические исследования должны основываться на сборе и анализе мнений фактических или возможных потребителей Услуги, персонала и других заинтересованных сторон относительно процесса оказания Услуги с использованием следующих методов:

- опрос или интервьюирование потребителей Услуги по организации культурно-массовых мероприятий, оценку результатов опроса (интервьюирования);

- анализ жалоб, предложений и комментариев потребителей;

- опрос или интервьюирование сотрудников учреждений;

- сбор и анализ отчетов работников, непосредственно контактирующих с потребителями;

- самооценка;

- метод группового опроса экспертов;

- и другие.

8.17. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания Услуги представлены в приложении № 4.

Контроль за соблюдением требований к Услуге должен быть внутренним и внешним.

Форма для проведения опроса потребителей Услуги представлена в приложении № 4.

Внутренний контроль качества Услуги проводит учреждение или по его инициативе (специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица) либо потребитель в соответствии с условиями договора/контракта. При этом объектами контроля являются процедуры управления, процесс оказания и результат Услуги.

Внешний контроль проводят органы исполнительной власти/местного самоуправления в сфере культуры в пределах их компетенции.

**БИБЛИОГРАФИЯ**

[1] Конституция Российской Федерации

[2] Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей"

[3] Федеральный закон от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"

[4] Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов"

[5] Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле"

# [6] Федеральный закон от 20 февраля 1995 г. N 24-ФЗ "Об информации, информатизации и защите информации" (с изменениями от 10 января 2003 г.)

[7] Федеральный закон от 13.03.95 № 32-ФЗ «О днях воинской славы и памятных датах России»

[8] Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"

[9] Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ (в ред. от 21.12.2004) "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"

[10] Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (принят ГД ФС РФ 23.12.2009)

[11] Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании»

[12] Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (принят ГД ФС РФ 04.07.2008)

[13] Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 "Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства"

[14] Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры"

[15] Постановление Правительства Российской Федерации «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской федерации, а также кинофонда» 05.07.2001 № 504

[16] Постановление Министерства труда и социального развития РФ от 03.10.1997 № 6 "Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках"

[17] Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 N 313 «Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»

[18] Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»

[19] Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 июня 1998 года  № 341 "О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны"

[20] Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об  утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»

[21] Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.01.1998 № 01-02/16-29 «Об основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»

[22] Закон Забайкальского края от 29 мая 2009 г. № 181 «О социальной защите инвалидов в Забайкальском крае»

[23] Закон Забайкальского края от 1 апреля 2009 г. N 154-ЗЗК "О культуре"

[24] Закон Забайкальского края от 16 декабря 2009 г. N 323-ЗЗК «Об обязательном экземпляре документов Забайкальского края»

[25] Краевая долгосрочная программа «Культура Забайкалья (2010-2014гг.)»

[26] Постановление Правительства Забайкальского края от 22 декабря 2009г. №212 «О мерах по реализации мероприятий, направленных на улучшение жилищных условий граждан, проживающих в сельской местности, в том числе молодых семей и молодых специалистов»

[27] Модельный стандарт библиотек муниципального района «Читинский район»/ Утвержден решением совета муниципального района «Читинский район» от 18.05.2011г. №221.

[28] ГОСТ Р ЕН 13779-2007 Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования

[29] ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения

[30] ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

[31] ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3)

[32] ГОСТ Р 52872-2007 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению

[33] ГОСТ Р 22.3.03-94 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения

[34] ГОСТ 7.32-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления»

[35] ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»

[36] ГОСТ 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика»

[37] ГОСТ 7.60-2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения»

[38] ГОСТ 7.84-2002 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления»

[39] ГОСТ 12.1.004-91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

[40] ГОСТ 12.1.019-79 Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты

[41] ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

[42] ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования

[43] ВСН 62-91. Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения

[44] НПБ 88-2001 «Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования»

[45] СНиП 2.08.02-89 Общественные здания и сооружения

[46] СНиП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий

[47] СНиП 41-01-2003 Отопление, вентиляция и кондиционирование

[48] СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к стандарту качества оказания

муниципальной услуги

«Информационно-библиотечное

обслуживание населения»,

утвержденному постановлением

администрации муниципального района

«Читинский район»

01 июня 2012 года №1535

**Описание основных показателей оценки качества оказания Услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Методика расчета** | **Источник информации** |
| Динамика объема фонда библиотеки (всего) по сравнению с предыдущим годом (%) | ФБтг/ФБог x 100-100,  где ФБтг – фонд библиотеки текущего года (всего);  ФБог - фонд библиотеки отчетного года (всего) | Статистическая форма №6-НК |
| Динамика количества оцифрованных документов по сравнению с предыдущим годом (%) | ОДтг/ОДог x 100-100,  где ОДтг – оцифрованные документы текущего года;  ОДог – оцифрованные документы отчетного года | Статистическая форма №6-НК |
| Динамика объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом(%) | ОЭКтг/ОЭКог x 100-100,  где ОЭКтг – объем электронного каталога текущего года;  где ОЭКог – объем электронного каталога отчетного года | Статистическая форма №6-НК |
| Динамика количества отредактированных библиографических записей в карточных каталогах(%) | ОБЗ кк тг/ ОБЗ кк ог x 100-100, где ОБЗ кк тг – отредактированные библиографические записи в карточных каталогах текущего года;  ОБЗ кк ог – отредактированные библиографические записи в карточных каталогах отчетного года | Статистическая форма №6-НК |
| Доля документов из фондов библиотеки, библиографические описания которых отражены в электронном каталоге, в общем объеме фондов (%) | Общ. ФБ/ФБэл. к. x 100,  где Общ. ФБ – общий фонд библиотеки;  ФБэл.к. – фонд библиотеки в электронном каталоге | Внутренний учет в библиотеке |
| Динамика количества зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом (%) | ЗПтг/ЗПог x 100-100,  где ЗПтг – количество зарегистрированных пользователей текущего года;  где ЗПог – количество зарегистрированных пользователей отчетного года | Статистическая форма №6-НК |
| Динамика количества посещений по сравнению с предыдущим годом (%) | КП тг/КП ог x 100-100,  где КП тг – количество посещений текущего года;  КП ог – количество посещений отчетного года | Статистическая форма №6-НК |
| Динамика количества обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки (%) | УП о/ УП (всего) х 100,  где УП о – количество удаленных пользователей (обращенных) к информационным ресурсам;  УП (всего) – количество удаленных пользователей (всего) к информационным ресурсам | Статистическая форма №6-НК |
| Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки от общего числа зарегистрированных пользователей/от общего числа опрошенных пользователей (%) | Ок / О х 100,  где Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг библиотеки;  О - общее число опрошенных | Определяется по результатам опросов потребителей согласно приложению № 5 |
| Доля удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов (%) | Зуд / З х 100,  где Зуд – число удовлетворенных запросов пользователей в отчетном периоде (выполнено справок);  З - общее число запросов потребителей в отчетном периоде | Внутренний учет в библиотеке |
| Динамика количества посетителей мероприятий по сравнению с предыдущим годом (%) | ПМ тг/ ПМ ог х 100,  где ПМ тг – посетители мероприятий текущего года;  ПМ ог - посетители мероприятий отчетного года | Статистическая форма №6-НК |
| Динамика числа методических изданий к предыдущему году (%) | МИ тг/ МИ ог х 100,  где МИ тг – число методических изданий текущего года;  МИ ог – число методических изданий отчетного года | Статистическая форма №6-НК |
| Динамика числа методических и координационно-учебных мероприятий к предыдущему году (%) | МКУМ тг/МКУМ ог х 100,  где МКУМ тг – число метод/коорд. меропр. текущего года;  МКУМ ог – число метод/коорд. меропр. отчетного года | Статистическая форма №6-НК |
| Динамика количества участников методических и координационно-учебных мероприятий к предыдущему году (%) | УМКУМ тг/УМКУМ ог х 100, где УМКУМ тг - кол-во участников метод/коорд. меропр. текущего года;  УМКУМ ог - кол-во участников метод/коорд. меропр. отчетного года; | Статистическая форма №6-НК |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к стандарту качества оказания

муниципальной услуги

«Информационно-библиотечное

обслуживание населения»,

утвержденному постановлением

администрации муниципального района

«Читинский район»

01 июня 2012 года №1535

**Требования к доступности Услуги для потребителей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметр | Значение,  иная характеристика |
| 1 | Требования к режиму работы учреждения, оказывающего услугу | Учреждение должно работать не менее 6 дней в неделю, не менее 8 часов ежедневно. Не менее 20 % времени работы учреждения не должно совпадать с часами работы основной части населения. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого читатели не обслуживаются |
| 2 | Требования к удаленности расположения места оказания услуги от потребителей услуги | Учреждение размещается с учетом егомаксимальной пространственной доступности, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений |
| 3 | Требования к взаимодействию с особыми категориями потребителей услуги | Взаимодействие с лицами с ограниченными возможностями, инвалидами, а также с иными особыми категориями потребителей услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством |
| 4 | Требования к очередности оказания услуги в случае превышения спроса на услугу над возможностями ее оказания | Очередность оказания услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством |

ПРИЛОЖЕНИЕ №3

к стандарту качества оказания

муниципальной услуги

«Информационно-библиотечное

обслуживание населения»,

утвержденному постановлением

администрации муниципального района

«Читинский район»

01 июня 2012 года №1535

**Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметр | Значение,  иная характеристика |
| 1 | Должностной состав | В штатном расписании учреждения предусмотрены должности административно-управленческого персонала, специалистов и обслуживающего персонала |
| 2 | Укомплектованность штата | Штат учреждения укомплектован не менее чем на 90% |
| 3 | Уровень квалификации | Специалисты должны иметь высшее либо среднее профессиональное образование. Соотношение специалистов с высшим специальным образованием к общему количеству специалистов должно быть не менее 80 % |
| 4 | Повышение квалификации | Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов учреждения |
| 5 | Навыки работы с персональным компьютером | Все специалисты учреждения, а также административно-управленческий персонал имеют навыки работы с персональным компьютером |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к стандарту качества оказания

муниципальной услуги

«Информационно-библиотечное

обслуживание населения»,

утвержденному постановлением

администрации муниципального района

«Читинский район»

01 июня 2012 года №1535

**Требования к организации учета мнения потребителей**

**о качестве оказания Услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметр | Значение,  иная характеристика |
| 1 | Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям услуги по их требованиям.  Отзывы и предложения потребителей услуги рассматриваются не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер |
| 2 | Опросы потребителей | В учреждении производятся опросы потребителей услуги с целью выявления их мнения относительно качества предоставляемой услуги посредством анкетирования |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к стандарту качества оказания

муниципальной услуги

«Информационно-библиотечное

обслуживание населения»,

утвержденному постановлением

администрации муниципального района

«Читинский район»

01 июня 2012 года №1535

**Форма для проведения опроса потребителей Услуги**

Данное исследование направлено на изучение деятельности учреждений культуры по оказанию услуг населению, а также на выявление потребностей и запросов населения в культурном обслуживании.

Выберите подходящий для вас вариант ответа и отметьте его.

**1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых учреждением культуры услуг?**

а) да;

б) нет.

**2. Что не удовлетворяет Вас в работе учреждения культуры?**

а) плохо организована реклама;

б) плохо учитываются запросы населения;

в) мероприятия проводятся неинтересно, формально;

г) особых претензий у меня нет;

д) свой вариант ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Из каких источников Вы обычно получаете информацию о предлагаемых учреждением культуры услугах?**

1. реклама в СМИ;

б) из афиш, листовок;

в) из рассказов приятелей, друзей, сослуживцев;

г)из каких-то иных источников (укажите, каких именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Что мешает Вам чаще посещать учреждение культуры?**

а) учреждение культуры расположено далеко от моего места жительства

б) состояние здоровья;

в) не удовлетворяет качество предоставляемых услуг;

г) свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5. Что могло бы привлечь Вас в учреждение культуры?**

a) если бы учреждение было ближе к месту жительства;

б) более благоприятные условия для семейного отдыха;

в) широкая реклама в СМИ;

г) более широкий спектр услуг;

д) свой вариант ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**6. Ваши предложения по совершенствованию работы учреждения культуры**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ИССЛЕДОВАНИИ!