

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства культуры,
по делам национальностей,
информационной политики
и архивного дела Чувашской Республики
от 27.06.2007 г. № 01-07/197

**Республиканский стандарт
качества предоставления государственных услуг в области библиотечного дела
Чувашской Республики**

1. Полное наименование

Государственные услуги по организации библиотечного обслуживания населения государственными библиотеками Чувашской Республики* (далее - Библиотека).

2. Термины и определения

Библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, имеющее упорядоченный фонд опубликованных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

Документ – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество услуг

Основы законодательства Российской Федерации «О культуре» от 9 октября 1992 года № 3612-1;

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

Федеральный закон Российской Федерации от 22 августа 1996 года № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском образовании»;

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

**Государственные библиотеки Чувашской Республики - Национальная библиотека Чувашской Республики, Чувашская республиканская детско-юношеская библиотека, Чувашская республиканская специальная библиотека им. Л.Н. Толстого.*

Услуги муниципальных библиотек регламентируются Модельным стандартом деятельности общедоступных (публичных) библиотек Чувашской Республики, утвержденным приказом Министерства культуры, по делам национальностей, информационной политики и архивного дела Чувашской Республики от 28.02.2007 г. № 01-07/43

Указ Президента Российской Федерации от 23 мая 1996 г. № 769 «Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов Российской Федерации и местных бюджетов»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 г. № 1063-р [социальные нормативы и нормы];

Закон Чувашской Республики от 27 марта 1993 г. «О культуре»;

Закон Чувашской Республики от 28 апреля 2004 г. № 3 «Об обязательном экземпляре документов Чувашской Республики»;

Закон Чувашской Республики от 15 июня 1998 г. № 11 «О библиотечном деле»;

Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках, утвержденные постановлением Минтруда РФ от 3 февраля 1997 г. № 6.

4. Требования к качеству бюджетных услуг

4.1. Наименование и описание услуг Библиотеки.

4.1.1. Библиотечные услуги.

Выдача документов во временное пользование. В случаях, предусмотренных законодательством, в целях обеспечения физической сохранности особо ценных и редких документов выдаются их копии.

4.1.2. Информационные услуги.

Организация индивидуального и коллективного доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам. Предоставление информации о содержании библиотечных фондов, информирование о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, консультативная помощь в поиске и выборе источников информации. Предоставление каналов связи для получения сведений из информационных сетей через специально оборудованные места публичного доступа.

4.1.3. Культурно - просветительские услуги.

Организация книжных выставок, проведение республиканских читательских акций, фестивалей, конкурсов, научно-практических конференций и других мероприятий.

4.1.4. Образовательные, консультационно-методические услуги.

Проведение республиканских семинаров, практикумов, стажировок, организация консультаций с целью повышения профессиональной квалификации библиотекарей. Мониторинг и координация деятельности муниципальных библиотек для обеспечения равного доступа городского и сельского населения к культурным ценностям. Подготовка аналитико-статистических материалов о деятельности библиотек республики.

Библиотека предоставляет услуги по удовлетворению информационных, научных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей граждан. Основные услу-

ги предоставляются бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотекой». Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с «Положением об оказании платных услуг населению», утвержденным администрацией Библиотеки.

Библиотека предоставляет пользователям издания на традиционных (бумажных) и электронных носителях, доступ к информационным сетям. Фонд документов обязан отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии. Наиболее полный фонд произведений литературы для детей формирует Чувашская республиканская детско-юношеская библиотека. Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение ими документов на специальных носителях информации всех видов: "говорящая книга", книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт), крупношрифтовые книги, плоскочечатные издания.

На оказание справочной и консультационной помощи и обслуживание одного пользователя Библиотеки отводится до 20 минут, детей – до 25 минут, слепых и слабовидящих пользователей – до 30 минут.

Предоставление документов во временное пользование производится в отделе выдачи книг на дом на срок от 15 до 30 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде Библиотеки, но могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу.

Пользователям Библиотеки гарантируется обслуживание и получение документов на государственных языках Чувашской Республики.

4.2. Получатели услуг Библиотеки

Получателями услуг Библиотеки могут быть:

физические лица, в том числе несовершеннолетние до 16 лет, а также лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие;
юридические лица.

4.2.1. Порядок выбора потребителем библиотеки, оказывающей бюджетную услугу

Все пользователи имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами.

4.3. Порядок информирования населения об услугах и составе информационных ресурсов Библиотеки

Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о комплексных библиотечных ресурсах, формированием сводных электронных информационных ресурсов, интеграцией их в единое мировое информационное пространство.

Для информирования населения о предоставляемых услугах Библиотека проводит следующие мероприятия:

формирует банк данных библиографических записей документов, в том числе сводные электронные каталоги библиотек республики;

обучает читателей пользованию справочно-поисковым аппаратом Библиотеки, поиску информации в электронной среде;

информирует население о режиме работы Библиотеки, ее услугах, существенных изменениях в своей деятельности;

Библиотека проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемых услуг, соответствие библиотечных фондов потребностям пользователей, информирует их о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

Библиотека готовит ежегодный отчет о своей деятельности и доводит его до жителей республики, издает информационную и рекламную продукцию о проводимых мероприятиях, содержании библиотечных фондов и другое.

4.4. Требования к Библиотеке

4.4.1. Регламентирующие документы

Библиотека должна иметь в наличии следующие документы, регламентирующие ее деятельность:

устав;

свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

коллективный договор;

правила внутреннего распорядка;

правила пользования Библиотекой;

положение об организации библиотечного обслуживания населения;

положение о платных услугах;

штатное расписание;

должностные инструкции;

технический паспорт Библиотеки;

инструкция по охране труда и технике безопасности;

инструкция по пожарной безопасности;

инструкция по электробезопасности.

4.4.2. Сохранность документов

Библиотека обязана обеспечивать целостность и нормальное физическое состояние документов, хранящихся в фонде, создавать условия для хранения в соответствии с установленными нормативами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной безопасности.

4.4.3. Режим работы

Библиотека должна быть открыта для населения не менее 6 дней в неделю. Предоставление услуг физическим и юридическим лицам осуществляется в течение 50-60 часов в неделю. Время работы Библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Один раз в месяц в Библиотеке проводится санитарный день, в течение которого читатели не обслуживаются. О проведении санитарного дня читатели информируются заранее.

4.4.4. Техническое оснащение

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

Технические средства Библиотеки включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, - видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных информационных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Библиотека для слепых обеспечивается специальными адаптированными техническими средствами для слепых и слабовидящих (читающие комплексы, адаптированное компьютерное оборудование, тифломагнитофоны, увеличивающие устройства для чтения текста, звуковые сигнализаторы, брайлевские русифицированные принтеры для репродуцирования плоскочечатной литературы в специальный формат).

4.4.5. Условия представления государственной услуги в области библиотечного дела

По размерам и состоянию помещение Библиотеки должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания библиотечных помещений и обслуживания пользователей предусматривают температурный режим не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха - 55 процентов.

Площадь помещения Библиотеки должна соответствовать нормам (СН 495-77), учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования. При этом рекомендуются помещения прямоугольной формы, имеющие две зоны: читательскую (зона обслуживания) и служебно-производственную (функционально-техническая).

Библиотека должна быть оборудована пандусом, специальными держателями, лифтами, ограждениями, специальными креслами и другими устройствами для удобства пользователей с ограниченными возможностями.

Помещение специальной библиотеки для слепых должно быть максимально приспособлено для инвалидов по зрению.

Помещение и оборудование детско-юношеской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, и составляет не менее 20 % площади читательской зоны. Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь, как между собой, так и с подразделениями обслуживания читателей.

4.4.6. Кадровое обеспечение

Структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств.

Не менее 85% персонала Библиотеки должны быть с высшим образованием.

Каждый работник Библиотеки должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию по установленной программе. Сумма средств, предназначенная для повышения квалификации персонала Библиотеки, должна быть не менее 0,5 % от ежегодного фонда оплаты труда.

В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется кодексом профессиональной этики.

4.4.7 Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Библиотеки

Внутренний контроль за деятельностью осуществляют создаваемые приказами директора Советы по основным направлениям деятельности Библиотеки (по комплектованию, каталогизации, редакционные советы и т.д.).

Внешний контроль за деятельностью Библиотеки осуществляется попечительскими и наблюдательными советами, создаваемыми в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5 Порядок рассмотрения претензий потребителя

Обращения и претензии пользователей Библиотеки могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных обращений в администрацию Библиотеки. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. Администрацией Библиотеки информация о принятии решения по конкретному заявлению пользователя направляется на его почтовый адрес.

Пользователь библиотеки может обжаловать в суд действия должностного лица библиотеки, ущемляющего его права в соответствии с п.6 ст.7 Федерального закона от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

4.6. Показатели качества услуг Библиотеки

№	Критерий	Показатели
1.	Соответствие современным методологическим принципам и технологиям	<p>Наличие в библиотеках программ внедрения менеджмента качества.</p> <p>Скорость предоставления информации о наличии документов в фондах (максимальное время с момента запроса потребителя до предоставления информации).</p> <p>Наличие сводных электронных каталогов (количество записей в них).</p> <p>Количество автоматизированных рабочих мест в библиотеке.</p>
2.	Повышение читательской активности и как следствие повышение культурно-образовательного уровня граждан	<p>Динамика посещаемости читальных залов и абонементов в среднем на одного пользователя в год.</p> <p>Количество документов выданы в целом и по отраслям знаний в год.</p> <p>Поступление новых документов в фонд Библиотеки в год.</p>
3.	Качество управления персоналом	<p>Наличие утвержденной Персонал - стратегии Библиотеки.</p> <p>Укомплектованность специалистами с высшим специальным образованием.</p> <p>Средний разряд библиотекарей в соответствии с Единой тарифной сеткой по оплате труда не ниже 10 разряда.</p>
4.	Качество электронных и традиционных каталогов Библиотеки	<p>Отношение объема электронного каталога к общему количеству книжного фонда в год.</p> <p>Время между датой поступления книг в библиотеку и датой их включения в электронный каталог не должно превышать 30 календарных дней.</p>
5.	Прозрачность и доступность информации о работе библиотеки	<p>Наличие собственного Интернет – сайта.</p> <p>Ежегодный отчет о деятельности Библиотеки перед населением в печатной, электронной или устной форме.</p> <p>Количество публикаций в СМИ в год.</p> <p>Выпуск специальных изданий о деятельности библиотек республики.</p>