

ПСКОВСКАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ АССОЦИАЦИЯ

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«МЕТОДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ БИБЛИОТЕКАМ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ
ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ»

Издание 2-е, исправленное и дополненное

ПСКОВ, 2014

I. Общие положения

1. Стандарт качества государственной услуги «Методическое и консультативное обслуживание библиотек Псковской области» (далее – Стандарт) разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей государственной услугой, и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги, определяющих её способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

2. Разработчик Стандарта – ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека».

3. Термины и определения Стандарта:

библиотечное дело - отрасль информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности, в задачи которой входят создание и развитие сети библиотек, формирование и обработка их фондов, организация библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания пользователей библиотек, подготовка кадров работников библиотек, научное и методическое обеспечение развития библиотек. (Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями, внесенными федеральными законами), Закон Псковской области «О библиотечном деле и обязательном бесплатном экземпляре документов» (1996 г.));

государственная библиотека – библиотека, учрежденная органом государственной власти. (Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями, внесенными федеральными законами), Закон о внесении изменений в Закон Псковской области «О библиотечном деле и обязательном бесплатном экземпляре документов» (2004 г.));

центральная городская (районная) муниципальная библиотека – ведущая универсальная библиотека города (района), которая формирует, хранит и предоставляет пользователям библиотеки наиболее полное универсальное собрание документов, организует взаимоиспользование библиотечных ресурсов и оказывает методическую помощь всем библиотекам в пределах обслуживаемой территории. (Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями, внесенными федеральными законами), Закон о внесении изменений в Закон Псковской области «О библиотечном деле и обязательном бесплатном экземпляре документов» (2004 г.));

обязательный экземпляр муниципального образования – экземпляры различных видов изготовленных на территории города, района, документов, подлежащие безвозмездной передаче их производителями в областную универсальную научную библиотеку и соответствующие центральные городские, районные муниципальные библиотеки в порядке и количестве, установленных федеральным законодательством. (Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями, внесенными федеральными законами), Закон о внесении изменений в Закон Псковской области «О библиотечном деле и обязательном бесплатном экземпляре документов» (2004 г.));

методическая работа – вид библиотечной деятельности, направленной на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций; под методическим и консультативным обслуживанием муниципальных (публичных) библиотек Псковской области понимается методическая работа, направленная на развитие библиотечного дела в муниципальном образовании;

комплектование фонда – совокупность процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих задачам библиотеки.

формирование фонда – совокупность процессов комплектования, организации фонда, исключения документов, а также управления фондами.

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления государственной услуги «Методическая помощь библиотекам муниципальных образований Псковской области»:

Федеральный закон от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями, внесенными федеральными законами);

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями, внесенными федеральными законами);

Закон Псковской области «О библиотечном деле и обязательном бесплатном экземпляре документов» (1996 г.);

Закон о внесении изменений в Закон Псковской области «О библиотечном деле и обязательном бесплатном экземпляре документов» (2004 г.);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 №1683-р (о методике определения нормативной потребности субъектов РФ в объектах культуры и искусства) (в ред. распоряжения Правительства РФ от 23.11.2009 N 1767-р);

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.97 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.98 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;

«Порядок учета документов, входящих в состав библиотечного фонда», утвержденного Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 г. №1077. /Документ введен в действие 3 июня 2013 г. взамен «Инструкции об учёте библиотечного фонда» (1998 г.), отмененной приказом Министерства культуры Российской Федерации от 03.06. 2013 № 623/;

иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Псковской области, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

5. Оказание государственной услуги включает в себя следующие действия и мероприятия:

Система организации государственной услуги.

Государственная услуга «Методическая помощь библиотекам муниципальных образований Псковской области» включает в себя оказание методической помощи путем информационной, исследовательской, аналитической, образовательной и консультационной деятельности, направленной на совершенствование деятельности библиотек области, в т.ч. и на базе Профессиональных мастерских «Профи», организованных в муниципальных библиотеках Псковской области.

Виды услуг:

· участие в разработке и реализации программ и мероприятий, направленных на поддержку и развитие библиотечного дела в области (районе, городе, поселении), в т.ч. организация повышения квалификации, проведение конференций, семинаров, практикумов, стажировок, тренингов, конкурсов мастерства среди библиотечных

работников, смотров-конкурсов библиотек на лучшую организацию библиотечного обслуживания;

- участие в исследовательской работе по вопросам состояния библиотечного дела в области (районе, городе, поселении), в проведении мониторингов, подготовка аналитических и статистических материалов, характеризующих деятельность библиотек Псковской области;

- ведение статистического учета и отчетности, сбор статистических данных и текстовых планов/отчетов по итогам работы муниципальных и государственных библиотек области, обеспечение государственной отчетности общедоступных библиотек;

- координация деятельности муниципальных библиотек области и взаимодействие со всеми заинтересованными лицами/организациями с целью улучшения библиотечной работы на территории Псковской области, организация деятельности областного методического совета;

- подготовка и распространение методико-информационных изданий (инструктивных материалов, методико-библиографических пособий, библиографических указателей, списков и иных материалов) аналитического, научного, информационного и рекомендательного характера для муниципальных библиотек Псковской области (района, города, поселения);

- выезды в муниципальные библиотеки области с целью изучения состояния деятельности библиотек муниципальных образований области (района, города, поселения), проведения аудита и для оказания методической помощи.

Консультирование по различным вопросам и направлениям библиотечной деятельности, в том числе по:

- созданию сетевых ресурсов: сводного электронного каталога на фонды библиотек области муниципальных образований, сводного каталога краеведческой периодики.

- пополнению фондов муниципальных библиотек через безвозмездную передачу книжной продукции.

- обеспечению доступа пользователей библиотек области к собственным и внешним базам данных.

- обеспечению взаимного использования библиотечного фонда (области, района, города, поселения) через МБА, ЭДД, внутрисистемный обмен, внестационарное обслуживание через Комплекс информационного библиотечного обслуживания (далее - КИБО).

- информированию о предоставлении услуг библиотеки через сайт ПОУНБ, портал «Библиотеки Псковской области», сайт КИБО, блог «Методическая служба Псковской областной универсальной научной библиотеки».

6. Получатели государственной услуги:

- муниципальные библиотеки Псковской области, учрежденные органами местного самоуправления;

- библиотеки других ведомств Псковской области;

- пользователи и персонал библиотек.

7. Основные факторы качества государственной услуги, предоставляемой Псковской ОУНБ (далее Библиотека):

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Библиотека;

- выполнение Библиотекой требований данного стандарта качества предоставления государственной услуги;

- результаты проведения контроля за качеством услуги, оказываемой Библиотекой;

- уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставления государственной услуги.

8. Библиотека должна обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих ее деятельность:

- Устав и/или Положение о Библиотеке;
- Свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- Правила внутреннего распорядка;
- Правила пользования учреждением;
- Руководство по методической деятельности ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека», центральной библиотеки субъекта РФ (Псковская область);
- Положение об организации методической работы в библиотеке;
- Положение об Областном методическом совете;
- Положение об отделе координации деятельности библиотек области;
- Положения о структурных подразделениях Библиотеки;
- Положение об обработке персональных данных;
- технический паспорт библиотеки;
- должностные инструкции;
- номенклатура основных производственных процессов и операций на методическую деятельность;
- технологические карты на процессы методической работы;
- матрицы ответственности персонала;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- стандарт качества услуги.

II. Требования к качеству предоставления государственной услуги

9. Сведения о предоставлении государственной услуги «Методическая помощь библиотекам муниципальных образований Псковской области» носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

10. Информирование потребителей о Библиотеке, предоставляющей государственную услугу.

Библиотека обязана довести до сведения получателя услуги наименование Учредителя, свое полное наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

Библиотека должна обеспечить потребителей услуги доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества полученной услуги. Указанная информация размещается на сайте Библиотеки, стендах (вывесках) в помещениях Библиотеки.

11. Информирование потребителей о государственной услуге.

Библиотека обязана своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой государственной услуге и возможностях ее получения. Способы информирования получателей услуги определяются Библиотекой самостоятельно.

Информация о проводимых мероприятиях (конференции, семинары, лекции, тренинги, мониторинги, профессиональные конкурсы мастерства, смотры-конкурсы библиотек, методические выезды) в рамках государственной услуги в обязательном порядке должна содержать:

- наименование Учредителя;

- наименование Библиотеки, предоставляющей государственную услугу;
- название методического мероприятия;
- дату и место его проведения;
- ФИО ответственного лица;
- телефон для справок и консультаций.

Информирование потребителей о планируемых методических мероприятиях обучающего и творческого характера (конференциях, семинарах, конкурсах, и т.д.) осуществляется на информационных стендах Библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикациях в средствах массовой информации, разработки рекламно-информационных материалах.

Обучающие методические мероприятия должны быть обеспечены программой, утвержденной администрацией Библиотеки.

Методико-библиографические пособия, списки и указатели должны быть обеспечены титульным листом с логотипом Библиотеки, библиографическим описанием пособия с краткой аннотацией, указанием составителей, снабжены шифром ББК, указанием тиража.

12. Требования к режиму работы Библиотеки

Режим работы Библиотеки, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению Учредителя.

Время работы Библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников Библиотеки устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Один раз в месяц в Библиотеке проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются. О проведении санитарного дня пользователи информируются в рамках информации о графике работы Библиотеки.

13. Дата и время оказания государственной услуги

Оказание государственной услуги потребителям может производиться в любой день недели. Даты и время проведения мероприятий устанавливаются Библиотекой самостоятельно и/или при согласовании с Учредителем.

Обучающие мероприятия, семинарские занятия должны быть разделены на части, длительность каждой из которых - не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

14. Требования к месту оказания услуги

Библиотека должна быть обеспечена санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектована необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

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

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений Библиотеки и обслуживания потребителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Количество служебных помещений, организация рабочих мест, соблюдение требований пожарной безопасности Библиотеки должно соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

15. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги, включая требования к их служебному поведению и квалификации.

Библиотека в отделах, оказывающих данную услугу, должна располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием. 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.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Руководители и специалисты Библиотеки должны один раз в 5 лет повышать свою квалификацию.

У сотрудников Библиотеки должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права по выполнению государственной услуги «Методическая помощь библиотекам муниципальных образований Псковской области».

Все специалисты Библиотеки должны проходить аттестацию в установленном порядке (1 раз в 3-5 лет).

В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря.

16. Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности Библиотеки.

Технические средства Библиотеки должны включать компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства, в соответствии с уровнем Библиотеки. Для оказания качественной услуги требуется периодическое обновление компьютерной техники, программного обеспечения, сетевых технологий.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

III. Контроль качества предоставляемой услуги и процедуры обжалования

17. Контроль качества предоставления услуги

Библиотека должна иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемой услуги данному стандарту, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления государственной услуги утверждаются приказом руководителя

Библиотеки. Внутренний контроль за деятельностью осуществляет администрация библиотеки, создаваемые приказами директора Советы по основным направлениям деятельности Библиотеки (по комплектованию, каталогизации, редакционный совет, методический совет и т.д.).

Библиотека ведет книгу отзывов и предложений по оказанию государственной услуги «Методическая помощь библиотекам муниципальных образований Псковской области», проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемой услуги, информирует пользователей о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

Внешний контроль качества предоставления государственной услуги осуществляет Учредитель, путем анализа и сравнения фактического предоставления Библиотекой государственной услуги и ее соответствия данному стандарту качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги.

18. Обжалование некачественной услуги

Потребитель государственной услуги вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанное с нарушением процедур предоставления услуги, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуги, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Библиотеки (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т. п.), а также по другим факторам качества услуги, может поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в тетрадь жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений в администрацию Библиотеки.

Жалоба или претензия потребителя подлежит оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведения служебного расследования, углублённого анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в срок до 30 календарных дней.

IV. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной услуги «Методическая помощь библиотекам муниципальных образований Псковской области» независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей услуги, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года пересматриваться для обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги поступившие от:

- органов государственной власти, органов местного самоуправления,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуги,
- группы потребителей услуги (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

V. Показатели качества услуги

№	Критерий	Показатели
	Оперативность, полнота и актуальность выполнения	- сдача планов/отчетов, бланков статистической отчетности, результатов мониторингов и анкетирования, запросов, информации и т.д. в вышестоящие организации в плановые сроки (точность,

	государственной услуги	<p>достоверность и своевременность);</p> <ul style="list-style-type: none"> - количество методических выездов на одного методиста (составляет не менее 5 выездов в год).
1.	Обучающие мероприятия для библиотек муниципальных образований	<ul style="list-style-type: none"> - количество - не менее 40; - дифференцированный подход к обучению; - разнообразие тематики, содержания и форм занятий; - наличие положительных отзывов о проведенных мероприятиях (не менее 5);
	Издательская продукция, в том числе методические пособия	<ul style="list-style-type: none"> - количество – не менее 30; - наличие карт обратной связи об использовании методических пособий в работе.
2.	Методические консультации	<ul style="list-style-type: none"> - количество – не менее 1220; - оперативность, информативность, точность
3.	Процент внедренных методик	<ul style="list-style-type: none"> - количество – не менее 100%