

**Стандарт качества
Управления культуры Администрации
Катав-Ивановского муниципального района
по предоставлению библиотечных услуг, организации библиотечного
обслуживания населения**

1. Полное наименование

Разработчиком Стандарта качества Муниципальной услуги по предоставлению библиотечных услуг, организации библиотечного обслуживания населения Катав-Ивановского муниципального района МУК «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района», находящегося в подчинении Управления культуры Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

2. Термины и определения

Библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, имеющее упорядоченный фонд опубликованных документов и предоставляющих 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.

- Конституция Российской Федерации;
- Основные законодательства Российской Федерации о культуре;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон «О персональных данных»;
- Постановление правительства Российской Федерации от 08.12.2005г. №750 «О Федеральной целевой программе Культура России»;
- Приказ Министра культуры и массовых коммуникаций РФ № 32 от 20.02.2008г. «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг

сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура

показателей качества» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 №253-ст, дата введения 01.07.2004г.);

- Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования» утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 №333-ст) (с изменениями от 07.07.2003);

- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05. 2008)

рекомендован письмом МК РФ от 09.12. 2002 г. № 01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов.

- Федеральный закон «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003г. №131-ФЗ.

- Закон Челябинской области от 30.11.2004 г. №324-ЗО (ред. от 27.08.2009 г.)

- Устав Катав-Ивановского муниципального района (постановление Собрании депутатов Катав-Ивановского муниципального района от 27.06.2005 г. № 24),

- Положением об организации библиотечного дела в Катав-Ивановском муниципальном районе (постановление Собрании депутатов Катав-Ивановского муниципального района от 16.11.2005 г. №97).

- Устав МУК «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района» (Постановление Главы Катав-Ивановского муниципального района от 15.02.2006 г. №83).

4. Требования к качеству библиотечных услуг.

4.1 Наименование и описание услуг библиотек.

4.1.1 Библиотечные услуги.

Выдача документов во временное пользование.

4.1.2 Информационные услуги.

Организация индивидуального и коллективного доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам. Предоставление информации о содержании библиотечных фондов, консультативная помощь в поиске и выборе источников информации.

4.1.3 Культурно-просветительские услуги.

Организация книжных выставок, проведение обзоров, бесед, тематических вечеров, читательских конференций, литературных и поэтических вечеров, конкурсов, викторин,

устных журналов, организация и проведение встреч с интересными и творческими людьми, проведение литературных хит-парадов, литературных рингов и других мероприятий.

4.1.4 Образовательные услуги.

Библиотеки предоставляют услуги по удовлетворению информационных, научных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей граждан.

Все услуги предоставляются бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотеками МУК «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района».

Библиотеки предоставляют пользователям издания на традиционных (бумажных) и электронных носителях. Фонд документов обязан отвечать сложившемуся у общества многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой насилия, вражды, жестокости, порнографии.

На оказание справочной и консультативной помощи и обслуживание одного пользователя

библиотекам отводится от 7 до 12 минут, детей – 25 мин.

Предоставление документов во временное пользование производится сроком на 10 дней.

4.2 Получатели услуг библиотек.

Получателями услуг библиотек могут быть:

- Физические лица, в т.ч. несовершеннолетние до 16 лет;
- Юридические лица.

4.3 Порядок информирования об услугах и составе информационных ресурсов библиотек.

Для информирования населения о предоставляемых услугах библиотеки проводят следующие мероприятия:

- Информируют население о режиме работы данной библиотеки, ее услугах, существенных изменениях в ее деятельности.
- Проводят мониторинг предпочтений пользователей.
- Постоянно анализирует качество предоставляемых услуг, соответствие библиотечных фондов потребностям пользователей.
- Информируют о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняют причины отказов.
- Обучают читателей пользованию справочно-поисковым аппаратом библиотек, поиску информации в электронной среде.
- Библиотеки готовят ежегодный отчет о своей деятельности и доводит его до жителей Катав-Ивановского муниципального района (каждая библиотека до жителей своей зоны обслуживания).

4.4 Требования к библиотекам МУК МОБ.

4.4.1 Регламентирующие документы.

Межпоселенческая центральная районная библиотека – главная библиотека Катав-Ивановского муниципального района должна иметь в наличии следующие документы, регламентирующие деятельность МУК «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района»:

- Устав МУК МОБ;
- Свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории РФ;
- Правила внутреннего распорядка библиотек МУК МОБ;
- Правила пользования библиотеками МУК МОБ;
- Положение об организации библиотечного обслуживания населения Катав-Ивановского муниципального района;
- Штатное расписание МУК МОБ;
- Должностные инструкции сотрудников МУК МОБ;
- Технические паспорта библиотек МУК МОБ;
- Инструкция по охране труда и технике безопасности в библиотеках МУК МОБ;
- Инструкция по пожарной безопасности в библиотеках МУК МОБ.

Копии регламентирующих документов (кроме штатного расписания МУК МОБ) имеются в каждой библиотеке.

4.4.2 Сохранность документов.

Библиотеки обязаны обеспечить целостность, 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 библиотек МУК «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района.

Приложение №1

(режим работы библиотек МУК МОБ) .

4.4.4 Техническое оснащение.

Библиотеки должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг, средствами связи и средствами пожаротушения.

Технические средства МЦРБ, РДБ, Серпиевской сельской библиотеки включают компьютерную технику, средства копирования документов, средства связи, подключение к сети Интернет.

4.4.5 Условия предоставления муниципальной услуги в области библиотечного дела.

По размерам и состоянию помещений библиотеки должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенным 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%.

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

4.4.6 Кадровое обеспечение.

Структура и штатное расписание МУК «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района» устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в каждой библиотеке МУК МОБ, а также средств, выделяемых из бюджета Катав-Ивановского муниципального района.

Каждый работник библиотек должен повышать свою квалификацию по установленной программе. Сумма средств, предназначенная для повышения квалификации работников библиотек, должна выделяться из бюджета Катав-Ивановского муниципального района.

В профессиональной деятельности работник библиотеки руководствуется кодексом профессиональной этики.

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

Внутренний контроль над деятельностью библиотек, входящих в МУК МОБ, осуществляется приказами директора МУК МОБ, за творческой деятельностью – методико-библиографическим отделом МЦРБ.

Внешний контроль над деятельностью МУК «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района» осуществляется Учредителем.

4.5 Порядок рассмотрения претензий.

Обращения и претензии пользователей библиотек МУК МОБ могут поступать в виде устных и письменных обращений к директору МУК МОБ. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. Информация,

о принятии решения по конкретному заявлению пользователя, направляется директором МУК МОБ на его почтовый адрес.

4.6 Показатели качества услуг библиотеки.

№	Критерий	Показатели
1	Соответствие современным методологическим принципам и технологиям	Скорость предоставления информации о наличии документов в фондах (максимальное время с момента запроса потребителя до предоставления информации)
2	Повышение читательской активности и, как следствие, повышение культурно-образовательного уровня граждан.	Динамика посещаемости библиотек в среднем на одного пользователя в год. Количество выданных документов в целом и по отраслям знаний за год. Поступление новых документов в фонд библиотек в год.
3	Качество управления персоналом.	Наличие утвержденных должностных инструкций. Укомплектованность специалистами с высшим специальным и средним специальным библиотечным образованием. Стимулирование труда сотрудников.
4	Качество традиционных каталогов.	Отношение объема каталога к общему количеству книжного фонда в год. Время между датой поступления книг и датой их включения в каталог не должно превышать 30 календарных дней.
5	Прозрачности и доступности информации о работе.	Ежегодный отчет о деятельности перед населением в печатной или устной форме. Количество публикаций в СМИ в год.

Приложение №1
к стандарту качества предоставления
библиотечных услуг МУК «Муниципальное
объединение библиотек Катав-Ивановского
муниципального района»

**Режим работы библиотек МУК «Муниципальное
объединение библиотек Катав-Ивановского
муниципального района»**

N п/п	Название библиотеки	Адрес, телефоны	Режим работы
1	Межпоселенческ ая центральная районная библиотека	456110 Челябинская область, г.Катав - Ивановск, ул. Ст. Разигна, 25 тел. 8 (35147) 2-30-40	Вторник-пятница с 10.00 до 19.00 Суббота, Воскресенье с 10.00 до 17.00 Вых.- понедельник Последняя пятница месяца - санитарный день
2	Районная детская библиотека	456110 Челябинская область, г.Катав - Ивановск, ул. Ст. Разигна, 25 тел. 8 (35147) 2-30-40	Вторник-пятница с 9.00 до 17.00 Суббота, Воскресенье с 10.00 до 17.00 Вых.- понедельник Последняя пятница месяца - санитарный день
3	Запрудовская городская библиотека - филиал №16	456110 Челябинская область, г. Катав - Ивановск, ул.Мельникова, д1	Понедельник -пятница с 11.00 до 18.00 перерыв: с 14.00 – 15.00 Суббота, с 11.00 до 17.00 без перерыва Выходной – воскресенье.

			<p>Последняя пятница месяца – санитарный день</p>
4	Магнитостроевская городская библиотека - филиал №2	456110 Челябинская область, г.Катав - Ивановск, Ул. О. Кошевого, д16-а	<p>Вторник-пятница с 15.00 до 19.00</p> <p>Суббота с 16.00 до 20.00 без перерыва</p> <p>Выходной.- воскресенье, понедельник</p> <p>Последняя пятница месяца – санитарный день</p>
5	Башлесовская городская библиотека филиал №14	456110 Челябинская область, г.Катав - Ивановск, Ул. Учительская - 1а	<p>Понедельник- суббота с 12.00 до 15.00</p> <p>Выходной- воскресенье.</p> <p>Последняя пятница месяца – санитарный день</p>
6	Месединская сельская библиотека-филиал №8	456101 Челябинская область, Катав – Ивановский район с. Меседа, ул. Советская, 51	<p>Среда, пятница, воскресенье. С 9.00 -18.00</p> <p>Выходной: понедельник, вторник четверг, суббота.</p> <p>Последняя пятница месяца – санитарный день</p>

7	Верх – Катавская сельская библиотека- филиал №7	456114 Челябинская область, Катав – Ивановский район с.Верх – Катавка, ул. Советская, 76	Среда, пятница, воскресенье. с 11.00 -14.00 с 15.00 -18.00 Выходной: понедельник, вторник четверг, суббота. Последняя пятница месяца – санитарный день
8	Бедярышская сельская библиотека- филиал №6	456106 Челябинская область, Катав – Ивановский район с.Бедярыш, ул. Центральная 33,	Среда, пятница, воскресенье. с 11.00 -14.00 с 15.00 -18.00 Выходной: понедельник, вторник четверг, суббота. Последняя пятница месяца – санитарный день
9	Серпиевская сельская библиотека- филиал №12	456105 Челябинская область, Катав – Ивановский район с.Серпиевка, ул. К. Маркса, 34- А	Вторник-пятница с 11.00 до 18.00 перерыв: с 14.00 – 15.00 Суббота, Воскресенье с 11.00 до 17.00 без перерыва Выходной - понедельник Последняя пятница месяца – санитарный день
10	Сельская библиотека пос. Совхозный- филиал №9	456110 Челябинская область, Катав – Ивановский район Пос Совхозный	Понедельник-пятница с 13.00 до 17.00 Выходной - суббота воскресенье Последняя пятница месяца – санитарный день

11	Тюлюкская сельская библиотека филиал №15	456102 Челябинская область, Катав – Ивановский район с. Тюлюк, ул. К. Маркса ,88	Понедельник-пятница с 13.00 до 16.30 Выходной - суббота , воскресенье Последняя пятница месяца - санитарный день
12	Орловская сельская библиотека филиал №11	456132 Челябинская область, Катав – Ивановский район с. Орловка, 1-й советский переулок	Понедельник- пятница с 11.00 до 18.00 перерыв: с 14.00 – 15.00 Выходной - суббота, воскресенье. Последняя пятница месяца - санитарный день