

УТВЕРЖДАЮ   
Начальник отдела культуры местной администрации  
МО «Баунтовский эвенкийский район»  
И.И.Папинова



## Стандарт качества предоставления муниципальных услуг МБУК «Баунтовская ЦБС»

«25» февраля 2021 год

Приказ №5 – о/д §2 по МКУК «Отдел культуры»

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Баунтовская централизованная библиотечная система»

### Содержание

1. Общие положения:
  - 1.1. Область применения.
  - 1.2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие выполнение муниципальных услуг МБУК «Баунтовская ЦБС»
  - 1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте.
  - 1.4. Услуга, предоставляемая населению МБУК «Баунтовская ЦБС». Сведения об услуге.
  - 1.5. Требования к технологии оказания услуги.
  - 1.6. Основные факторы, влияющие на предоставление услуги библиотеками района.
    - 1.6.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.
    - 1.6.2. Условия размещения и режим работы учреждений.
    - 1.6.3. Специальное техническое оснащение учреждения.
    - 1.6.4. Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация.
    - 1.6.5. Состояние информации об учреждениях, порядок и правила предоставления услуги населению.
    - 1.6.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.
    - 1.6.7. Порядок обжалования нарушений настоящего Стандарта.
    - 1.6.8. Ответственность за выполнение муниципальных услуг, предоставляемых библиотеками.
  2. Требования к качеству предоставления услуги:
    - 2.1. Качество услуги, предоставляемой МБУК «Баунтовская ЦБС»
    - 2.2. Критерии оценки качества услуги.
    - 2.3. Система индикаторов качества услуги.

### 1. Общие положения

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотек предназначен для применения в деятельности МБУК «Баунтовская ЦБС»

Целями разработки и внедрения настоящего Стандарта являются:

- совершенствование планирования и контроля деятельности библиотек;

- оценка расходных обязательств;
- планирование направлений расходов бюджета;
- управление расходами бюджета и учета степени достижения поставленных перед органами исполнительной власти показателей результата;
- изучение спроса населения на услуги библиотек;

МБУК «Баунтовская ЦБС» осуществляет деятельность в соответствии с муниципальным заданием, связанную с выполнением работ, оказанием услуг, в сфере культуры: осуществление государственной политики в области библиотечно – информационного обслуживания населения района; сохранение культурного наследия и предоставление необходимых условий для реализации права граждан на доступ к социально – значимой информации, знаниям; организация библиотечного обслуживания с учетом интересов потребностей граждан, местных традиций. Создание единого информационного пространства, обеспечение свободного доступа граждан к информации, знаниям, культурному наследию, формирование и хранение библиотечных фондов, предоставление их во временное пользование гражданам, физическим и юридическим лицам, независимо от их организационно – правовых форм и форм собственности. Обеспечение контроля и эффективного использования фондов.

Участие в местных, региональных и федеральных программах библиотечно – информационного обслуживания различных социальных групп населения: детей, юношества, инвалидов, пенсионеров, этнических групп и других, в развитии территории своего района в сотрудничестве с органами местного самоуправления, организациями и учреждениями на основе потребностей реальных и потенциальных пользователей библиотек, создания баз данных по проблемам развития различных сфер жизнедеятельности местного сообщества, взаимодействия с другими библиотеками и информационными организациями. Распространение среди населения историко – краеведческих, правовых, экологических, информационных знаний. Содействие нравственному развитию, повышению образовательного уровня, творческих способностей подрастающего поколения. Организация библиотечной деятельности на основе использования новейших информационных технологий, предоставления пользователям доступа в корпоративные и глобальные информационные сети. Обслуживание пользователей в режимах локального и удаленного доступа. Учреждение является юридическим лицом и действует в соответствии с законодательством Российской Федерации

#### 1.1. Область применения.

1.1.1. Настоящий Стандарт устанавливает основные положения, определяющие единый порядок оказания муниципальных услуг МБУК «Баунтовская ЦБС», оплачиваемой (финансируемой) из средств муниципального бюджета МО «Баунтовский эвенкийский район».

1.1.2. Настоящий стандарт способствует изучению спроса населения на услугу МБУК «Баунтовская ЦБС».

1.1.3. Настоящий Стандарт обеспечивает совершенствование планирования и контроля реализации деятельности МБУК «Баунтовская ЦБС»

1.1.4. Настоящий Стандарт способствует оценке расходных обязательств, планированию направлений расходов бюджета, управлению расходами бюджета и учета степени достижения поставленных перед органами исполнительной власти показателей результата.

1.2. Нормативно - правовые акты, регламентирующие выполнение муниципальной услуги МБУК «Баунтовская ЦБС»: Гражданский кодекс Российской Федерации, Конституция Российской Федерации, Конституция Республики Бурятия, Федеральные Законы: №131-ФЗ от 06.10.2003 г. «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», №258-ФЗ от 29.12.1994 г. «О библиотечном деле», №77-ФЗ от 29.12.1994 г. «Об обязательном экземпляре документов»; Законы

Республики Бурятия: №336-1 от 24.09.1996 г. «О библиотечном деле» (в ред. от 07.12.2004 г.), №577-1 от 17.09.1997 г. «Об обязательном экземпляре документов» (в ред. от 27.03.2007 г.), №1924-III от 27.11.2006 г. «О перечне и количественных значениях государственных и минимальных социальных и финансовых нормативов Республики Бурятия»; нормативно – правовые акты Правительства Российской Федерации, Правительства Республики Бурятия, Министерства культуры Российской Федерации, Министерства культуры Республики Бурятия, Модельные стандарты деятельности муниципальной публичной библиотеки Республики Бурятия, нормативно-правовые акты местной администрации Баунтовского эвенкийского района, Устав МБУК «Баунтовская ЦБС».

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

**Качество услуги** - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности пользователя.

**Контроль качества услуги** - деятельность по определению значений показателей качества услуг (процесса оказания услуги)

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки: посещения в стационарных условиях, вне стационара, удаленно через сеть Интернет. Отсутствие обоснованных жалоб на деятельность учреждения со стороны потребителя, доля сотрудников с высшим и средним специальным образованием.

**Оценка качества услуги** - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям

**Показатель качества услуги (обслуживания)** - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

**Потребитель услуг МБУК «Баунтовская ЦБС»** - юридические или физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии в соответствии с возрастным статусом библиотек, иногородние и иностранные граждане, лица без гражданства, а также лица с ограниченными возможностями здоровья, общественные организации имеющие намерение получить услуги библиотек для личных, семейных, домашних и иных нужд

**Получатели услуги** - население МО «Баунтовский эвенкийский район», имеющее желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих интеллектуальных, нравственных способностей.

**Организация (учреждение) МБУК «Баунтовская ЦБС»** - осуществляет самостоятельную творческую деятельность, направленную на сохранение, создание, распространение и освоение культурных ценностей, предоставление культурных благ населению в различных формах и видах.

**Работа организации (учреждения) МБУК «Баунтовская ЦБС»** - деятельность библиотек, результаты которых могут быть реализованы для удовлетворения потребностей потребителей

**Услуга учреждения МБУК «Баунтовская ЦБС»** - результат непосредственного взаимодействия учреждения и потребителя, а также собственной деятельности учреждения по удовлетворению потребности потребителя с использованием ресурсов, средств, запасов, возможностей, источников.

**Стандарт на услугу** - стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга с тем, чтобы обеспечить соответствие ее назначению

1.4. Услуги, предоставляемые населению МБУК «Баунтовская ЦБС»

Наименование услуги:

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Содержание услуги:

Количество посещений в стационарных условиях, вне стационара, удаленно через сеть Интернет. Отсутствие обоснованных жалоб на деятельность учреждения со стороны потребителя, доля сотрудников с высшим и средним специальным образованием.

Наименование услуги:

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

1.5. Требования к технологии оказания услуги.

1.5.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование учреждениями культуры, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.5.2. Основными причинами отказа в оказании услуги библиотеками является следующее:

- 1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- 2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

1.5.3. Услугу осуществляет МБУК «Баунтовская ЦБС»:

- Баунтовская Межпоселенческая центральная библиотека.
- Детская библиотека.
- Варваринская сельская библиотека.
- Маловская сельская библиотека.
- Мало-Амалатская сельская библиотека.
- Монгойская сельская библиотека.
- Россошинская сельская библиотека.
- Северная сельская библиотека.
- Уакитская сельская библиотека.
- Усть-Джилиндинская сельская библиотека.
- Ципиканская сельская библиотека.

1.5.4 Целями и задачами деятельности МБУК «Баунтовская ЦБС» является создание условий для:

- Организации библиотечного обслуживания с учетом интересов потребностей граждан, местных традиций.
- Формирования и хранения библиотечных фондов.
- Организации библиотечной деятельности на основе использования новейших информационных технологий, предоставления пользователям доступа в корпоративные и глобальные информационные сети. Обслуживания пользователей в режимах локального и удаленного доступа.

1.6. Основные факторы, влияющие на выполнение услуг МБУК «Баунтовская ЦБС»

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует МБУК «Баунтовская ЦБС»;
- условия размещения и режим работы МБУК «Баунтовская ЦБС»;
- специальное техническое оснащение учреждения (техническое оборудование, фонд литературы, а также средства для санитарной обработки помещений и обеззараживания воздуха и т.д.);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

1.6.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

1. Устав муниципального учреждения культуры (основной организационный документ, регламентирующий деятельность) должен включать в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение, юридический статус, структуру учреждения;
- правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности учреждения;
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- организация, оплата и дисциплина труда;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть утвержден учредителем, согласован с Комитетом по управлению муниципальным имуществом, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности муниципального учреждения культуры должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2. Руководства, правила, методики, инструкции, положения, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В МБУК «Баунтовская ЦБС» используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- трудовые коллективные договоры;
- распоряжения и приказы отдела культуры.

При оказании услуги в МБУК «Баунтовская ЦБС» используются следующие инструкции:

- должностные инструкции;
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкции по эксплуатации оборудования;
- инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;
- инструкции о мерах пожарной безопасности учреждении;
- иные инструкции.

Основными положениями в МБУК «Баунтовская ЦБС» являются:

- положение о муниципальном бюджетном учреждении культуры «Баунтовская централизованная библиотечная система»;
- положение об организации библиотечного обслуживания сельской библиотекой «МБУК «Баунтовская ЦБС»»;
- положение об установлении системы оплаты труда работников культуры МО «Баунтовский эвенкийский район»;
- положение о предоставлении платных услуг;
- иные положения.

4. Нормативно-правовые акты Российской Федерации, Республики Бурятия, министерства культуры РБ, администрации МО «Баунтовский эвенкийский район».

5. Прочие документы: штатное расписание, перечень услуг, оказываемых МБУК «Баунтовская ЦБС»; дневники работы учреждения. В соответствии с действующим законодательством муниципальному учреждению культуры при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

1.6.2. Условия размещения и режим работы учреждений.

Учреждения МБУК «Баунтовская ЦБС» должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонами, связью, удобными подъездами и подходами. Прилегающая территория к библиотеке должна способствовать формированию привлекательного образа. Площадь, занимаемая

учреждениями, должна обеспечивать размещение работников и пользователей библиотек в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

В зданиях библиотек должны быть предусмотрены следующие помещения: абонемент, читальный зал, выделено место для хранения фондов. (По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). График (режим) работы библиотек устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учетом специфики оказания услуг и типа учреждения, а также согласно Трудового договора.

1.6.3 Состояние помещений библиотек должно отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанЭПиН, нормам охраны труда, должен быть разработан комплекс упреждающих мероприятий, направленных на предотвращение чрезвычайных ситуаций (пожары, стихийные бедствия и др.) и обеспечение защиты материально-технических ресурсов.

Учреждения должны соблюдать правила пожарной безопасности, руководствоваться стандартами, строительными нормами и другими утвержденными в установленном порядке нормативными документами, регламентирующими требования безопасности.

1.6.4. Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация. Каждое учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала МБУК «Баунтовская ЦБС» регламентируется его Уставом.

Предоставление услуги осуществляют специалисты МБУК «Баунтовская ЦБС». У специалистов библиотек должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне периодической учебной работой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке. При оказании услуги работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

1.6.5. Состояние информации об учреждениях, порядок и правила предоставления услуги населению.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: каждое учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения, путем:

В каждой библиотеке должна быть размещена информация на сайте, информационных уголках, содержащая сведения об услугах, порядке работы с обращениями и жалобами граждан (книга обращений, обратная связь), прейскурант платных услуг (если они осуществляются).

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

- программа основных мероприятий МБУК «Баунтовская ЦБС»
- ежеквартальный, ежемесячный планы работы ЦБС;
- график работы
- информация о возможности оценки качества услуги потребителем.

1.6.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

Контроль за деятельностью МБУК «Баунтовская ЦБС» осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится директором МБУК «Баунтовская ЦБС»

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- ежеквартальный контроль основных показателей МБУК «Баунтовская ЦБС»;
- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Отдел культуры местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район» осуществляет внешний контроль за деятельностью МБУК «Баунтовская ЦБС» в части соблюдения качества услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы два раза в год;
- анализа обращений и жалоб граждан в отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом культуры согласно утвержденного начальником отдела культуры плана контрольных мероприятий, внеплановые – по мере поступления жалоб на качество услуги.

На совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом начальником отдела культуры, директор «МБУК «Баунтовская ЦБС» представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах. Для оценки качества и безопасности услуг отдел культуры использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния библиотек;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги.

1.6.7. Порядок обжалования нарушений настоящего Стандарта. Лицо, подающее жалобу (далее – заявитель) на нарушение требований Стандарта выполнения услуг учреждения МО «Баунтовский эвенкийский район» при условии его дееспособности, может обжаловать нарушения следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу;
- жалоба руководителю учреждения;
- жалоба в отдел культуры;
- обращение в суд.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушения могут родители. Указание на нарушение сотруднику учреждения, оказывающего муниципальную услугу, производится с целью незамедлительного устранения нарушений и получения извинений в случае, когда нарушение было допущено непосредственно по отношению к заявителю. Жалоба руководителю учреждения или в отдел культуры может быть в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме. Жалобы на предоставление услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены директором «МБУК «Баунтовская ЦБС», либо начальником отдела культуры в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг библиотеками подлежат обязательной регистрации.

Руководитель учреждения или начальник отдела культуры при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по устранению факта нарушения и удовлетворения требований заявителя;
- аргументированно отказать заявителю в удовлетворении его требований. Отказ заявителю в удовлетворении его требований может быть только в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения или начальник отдела культуры приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения. Подача и рассмотрение жалоб в отдел культуры осуществляется в порядке, установленном Федеральным Законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

#### 1.6.8. Ответственность за выполнение муниципальной услуги, предоставляемой МБУК «Баунтовская ЦБС».

Работа МБУК «Баунтовская ЦБС» по предоставлению услуги должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей населения, непрерывное повышение качества услуги. Директор МБУК «Баунтовская ЦБС» несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

Директор МБУК «Баунтовская ЦБС» обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников ЦБС;
- 2) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 3) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Стандарта.

#### 2. Требования к качеству предоставления услуги.

##### 2.1. Качество услуг, предоставляемых МБУК «Баунтовская ЦБС».

Основная характеристика качества услуги, обеспечивающая её способность удовлетворять определённые потребности пользователей:

- надёжность определяется способностью библиотечных работников в точности предоставить услугу. С обеспечения надёжности должна начинаться разработка программы качественного сервиса. Гарантией надёжности являются компетентность и профессионализм библиотекаря и репутация библиотеки.
- оперативность – возможность легко установить связь с консультантом, способность помочь пользователю и без задержки оказать услугу, даже при сложных запросах. Оперативности предоставления информации более всего способствуют сервисы в режиме реального времени с помощью веб-технологий (Skype, ICQ, программ онлайн-консультирования). Внедрение сервисов мгновенных ответов позволяет избегать вопросов, содержащих локальную информацию (например, когда закрывается библиотека, есть ли определённая книга в фонде и т.п.).
- коммуникативность – способность обеспечить такое обслуживание, которое минимизирует недопонимание между библиотекарем и пользователем благодаря применению дополнительных сервисов (обратная связь, оценка услуги).
- внимательное отношение – индивидуальное обслуживание и внимание, которое библиотечный работник проявляет к пользователю. Особая ценность этой характеристики качества услуги объясняется тем, что у каждого пользователя – свои потребности, пользователь должен быть уверен, что его индивидуальные потребности будут учтены, т.е. необходимо персонифицировать обслуживание.

Качество образования библиотечных работников должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий, умений и навыков.



## 2.2. Критерии оценки качества услуг.

При оценке качества услуг используются следующие показатели:

- динамика количества посещений
- отсутствие обоснованных жалоб на деятельность учреждения со стороны потребителя
- доля сотрудников с высшим и средним специальным образованием.

Принимается во внимание оптимальность использования ресурсов библиотек: кадрового состава - квалификация (опыт работы) специалиста, оказывающего услугу; материальных ресурсов соответствующей номенклатуры; оборудования; зданий, сооружений и их содержание.

## 3. Удовлетворенность населения предоставлением услуги МБУК «Баунтовская ЦБС»

### 3.1. Целевые индикаторы по предоставлению услуг.

Целевые индикаторы предоставления муниципальных услуг МБУК «Баунтовская ЦБС» определены в муниципальной программе «Культура Баунта (2021-2026г.г.)»

- Количество экземпляров новых поступлений на 1000 человек