

Стандарт
качества предоставления государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
государственного бюджетного учреждения культуры
«Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых
имени А.П. Чехова»

I. Общие положения

1. Стандарт качества государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей государственной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги, определяющих её способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

2. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:

Государственная услуга – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством;

Орган обеспечения предоставления государственной услуги – государственное бюджетное учреждение культуры "Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»;

Библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

Библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки;

Библиотечный абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

Межбиблиотечный абонемент – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

Библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

Документ – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

Читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, выданных пользователю и возвращенных им документах.

3. Качество государственной услуги ««Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – услуга) регулируется в соответствии с:

- Закон РФ «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ;
- Закон РФ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 №181-ФЗ;
- Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1.
- Закон РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. №152-ФЗ.
- Закон РФ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ;
- Указ Президента РФ «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности» от 02.10.1992 №1156;
- Постановление Правительства РФ «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры» от 07.12.96 № 1449;
- Закон Краснодарского края «О библиотечном деле в Краснодарском крае» от 23.04.1996 № 28-КЗ;
- Приказ Минкультуры РФ «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» от 30.12.2014 г. № 2477;
- Модельный стандарт деятельности специальной библиотеки для слепых субъекта Российской Федерации;
- Стандарт качества предоставления государственных услуг в области библиотечного дела в Краснодарском крае, утвержденный приказом департамента культуры Краснодарского края №533 от 02.07.2009 г.;
- Устав библиотеки;
- Правила пользования библиотекой.

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

- выдача документов во временное пользование;
- 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;

- организация книжных выставок, проведение читательских акций, фестивалей, конкурсов, конференций и других мероприятий;
- информирование о составе библиотечных фондов через систему каталогов, картотек, сайта библиотеки.

5. Получатели государственной услуги:

- физические лица вне зависимости от пола, национальности, образования, политических убеждений и отношения к религии; юридические лица; общественные организации.

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

- Устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования библиотекой;
- положение об обработке персональных данных;
- технический паспорт библиотеки;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- регламент предоставления услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей";
- стандарт качества услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей".

II. Требования к качеству предоставления государственной услуги

1. Требования к информированию потребителей услуги.

Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о Библиотеке, режиме ее работы и реализуемых услугах.

Вся информация размещается на русском языке.

Сведения о предоставлении государственной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2. Информирование потребителей о Библиотеке, предоставляющей государственную услугу.

2.1. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре оказания государственной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.).

2.2. На информационных стендах в помещениях ГБУК ККБС и сайте <http://kkbs-kuban.narod.ru> размещается следующая информация:

а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию государственной услуги;

б) текст регламента с приложениями (полная версия на Интернет-сайте и извлечения на информационных стендах);

в) блок-схемы предоставления государственной услуги и краткое описание порядка оказания государственной услуги;

г) перечни документов, необходимых для оказания государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

д) образцы оформления документов, необходимых для оказания государственной услуги, и требования к ним;

е) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для оказания государственной услуги;

ж) режим работы структурных подразделений государственного учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги;

з) таблица сроков исполнения государственной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных процедур оказания государственной услуги, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приёма документов и т.д.;

и) порядок информирования о ходе оказания государственной услуги;

к) порядок получения консультаций;

л) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих государственную услугу.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты структурных подразделений ГБУК ККБС подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного учреждения и структурного подразделения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование о ходе оказания государственной услуги осуществляется специалистами ГБУК ККБС при личном контакте с потребителями, с использованием средств Интернета и телефонной связи и посредством электронной почты.

Потребитель с учётом графика (режима) работы ГБУК ККБС имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию государственной услуги при помощи телефона, средств Интернета, или посредством личного посещения ГБУК ККБС.

3. 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 в рамках государственной (муниципальной) услуги в обязательном порядке должна содержать:

наименование Учредителя;

наименование Библиотеки, предоставляющей государственную (муниципальную) услугу;

название мероприятия;

дату и место его проведения;

телефон для справок и консультаций.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях осуществляется на информационных стендах Библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, разработки рекламно-информационных материалов.

4. Требования к режиму работы Библиотеки

Режим работы Библиотеки, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается для каждой Библиотеки 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, регуливающими 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.

5. Дата и время оказания государственной услуги.

Оказание государственной услуги потребителям может производиться в любой день недели (согласно режиму работы учреждения).

Предоставление документов на общем абонементе во временное пользование на дом осуществляется сроком до 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

Предоставление документов на заочном и надомном абонементе во временное пользование осуществляется сроком до 30 дней.

Длительность мероприятий и объем информационных материалов (библиографических пособий, указателей, списков и т.д.) определяется Библиотекой самостоятельно.

Даты и время проведения мероприятий устанавливается Библиотекой самостоятельно и/или при согласовании с Учредителем.

6. 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.

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

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

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.

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.

7. Требования к созданию условий для ожидания получения государственной услуги.

Библиотека должна располагать достаточными площадями для создания пользователям комфортных условий ожидания получения услуг.

Библиотека должна располагать достаточным количеством стульев для обеспечения комфортного периода ожидания услуги. В помещениях должна быть установлена освещенность и температура воздуха в соответствии с санитарными нормами.

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

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию государственной услуги – заместителем директора и заведующими структурными подразделениями.

Библиотека 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.

Каждый работник Библиотеки должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию.

У сотрудников Библиотеки должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты Библиотеки должны быть аттестованы в установленном порядке.

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

К каждому сотруднику Библиотеки, непосредственно обеспечивающему выполнение услуги, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в Библиотеке;

- поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

- никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей.

- препятствовать проявлениям в работе грубого и неуважительного отношения к потребителям;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

9. 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.

Библиотека 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 плоскопечатной литературы в специальный формат).

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

1. Порядок и формы контроля предоставления услуги

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию государственной услуги – заместителем директора и заведующими структурными подразделениями.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

Текущий контроль осуществляется путём проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, министерства культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов, утвержденных приказами ГБУК ККБС.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в 3 месяца в соответствии с установленным графиком.

Контроль за полнотой и качеством оказания государственной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

2. Обжалование некачественной услуги.

Потребитель государственной услуги вправе обжаловать некачественное выполнение услуги, связанное с нарушением процедур обслуживания, 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 книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений в администрацию Библиотеки.

Библиотека обязана обеспечить потребителю доступность информации об адресах контролирующих организаций, телефонах работников Учреждения, ответственных за контроль качества оказания услуги, электронном адресе учреждения, а также к книге жалоб и предложений. Указанная информация должна размещаться на стенде в помещении Учреждения.

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

IV. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной услуги 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 рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.

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

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