

Модель и критерии качества деятельности
мобильного Комплекса информационно-библиотечного обслуживания населения
(КИБО)

I. Общие положения

1. Модель и критерии качества деятельности мобильного библиотечного обслуживания разработаны в целях эффективной организации деятельности Комплекса информационно-библиотечного обслуживания населения (КИБО), и определяют совокупность измеряемых требований к качеству материальных и нематериальных ресурсов и предоставляемых услуг КИБО.

2. Понятия и определения:

КИБО – уникальный мобильный многофункциональный комплекс, предоставляющий информационные, образовательные, культурно-досуговые, библиотечные услуги в целях развития человеческого капитала местных сообществ, повышения качества жизни и гражданской активности с использованием книжно-документального фонда и широкополосного доступа в интернет из любой точки России.

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. (Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями, внесенными федеральными законами).

местное сообщество – объединение граждан, связанное с их проживанием в городе и селе, в районах и сельских округах, имеющее муниципальную собственность, местный бюджет, выборный представительный орган, а также общие интересы в самостоятельном и под свою ответственность решении вопросов местного значения по обеспечению своей жизнедеятельности.

качество жизни – понятие, обозначающее оценку набора условий и характеристик жизни человека, основанную на его собственной степени удовлетворённости этими условиями и характеристиками. Оно является более широким, чем материальная обеспеченность (уровень жизни), и включает следующие объективные и субъективные факторы: состояние здоровья, продолжительность жизни, условия окружающей среды, питание, бытовой комфорт, социальное окружение, удовлетворённость культурных и образовательных потребностей, психологический комфорт.

социально-культурная услуга (нематериальная услуга) — услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя. Обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства.

образовательная услуга – комплекс целенаправленных создаваемых и предлагаемых населению возможностей для приобретения определенных знаний и умений, для удовлетворения образовательных потребностей, как в очной, так и в заочной (дистанционной) форме

услуга по библиотечному, информационному, справочному обслуживанию населения – деятельность библиотеки по предоставлению пользователям документов и/или информации о документах в соответствии с их запросами, в целях удовлетворения их информационных, духовных и культурных потребностей.

проект – это предприятие (намерение), направленное на решение проблем местных сообществ и создание для них новых услуг, которое характеризуется

неповторимостью условий в их совокупности: заданию цели; временным, финансовым, людским и другим ограничениям; разграничениям от других намерений; специфической для проекта организации его осуществления.

предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме

- предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

качество услуг имеет специфические особенности и складывается из следующих составляющих: качество исполнения услуг и качество обслуживания населения.



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

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

3. Деятельность КИБО регулируется в соответствии с:

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

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

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

Федеральным законом от 1 сентября 2012 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации и регионов, локальными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области библиотечного дела.

4. Деятельность КИБО включает в себя следующие форматы:

КИБО – информационный центр

КИБО – ресурсный центр развития местных сообществ

КИБО – центр дистанционного образования и просвещения.

КИБО – мобильная библиотека

КИБО – дистанционный консультационный центр

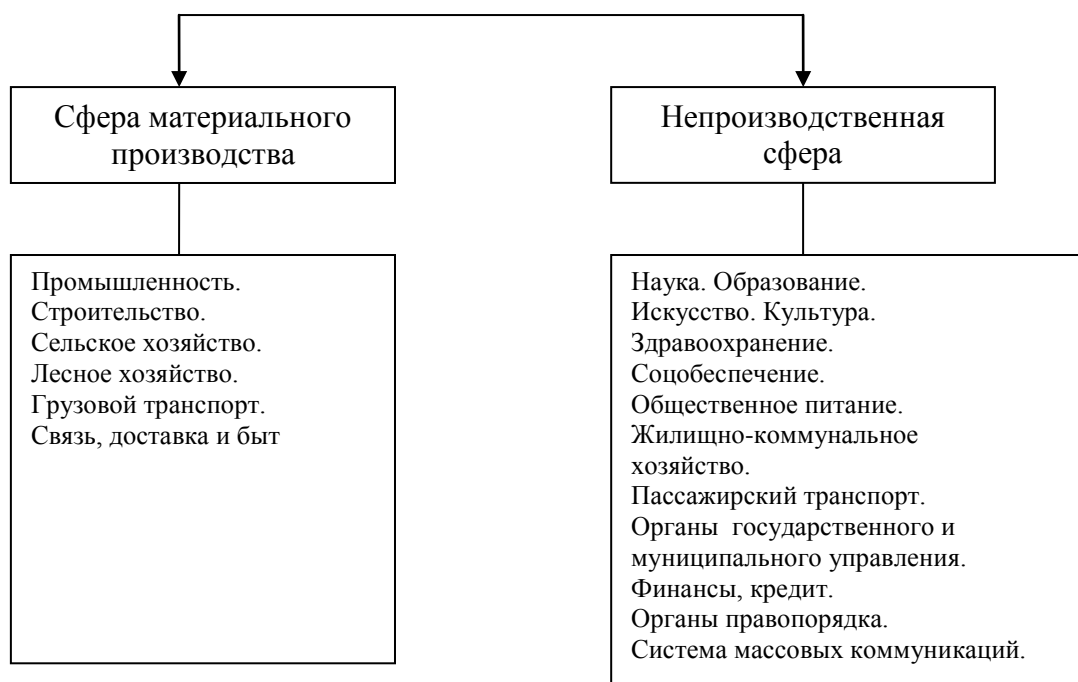
КИБО – детский центр

КИБО – площадка для проведения семинаров и презентаций

КИБО – центр технического обеспечения проведения массовых мероприятий

5. Получатели услуг КИБО:

- Представители сфер и отраслей профессиональной деятельности.



- Учащиеся, студенты, аспиранты.
- Пенсионеры.
- Социально-незащищенные группы населения.

6. Локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность КИБО:

- Устав и/или Положение о деятельности КИБО;
- *свидетельство о постановке на учет в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;*
- правила пользования;
- Положение об обработке персональных данных;
- технический паспорт КИБО;
- должностные инструкции;
- технологические карты на процессы;
- матрицы ответственности персонала;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- стандарт качества предоставления государственных услуг.

II. Критерии качества деятельности КИБО

- количественные характеристики оборудования, инструментов, разного рода материалов и средств, с помощью которых осуществляются услуги;
- особенности протекания технологического цикла выполнения услуг;
- количество и качество новых проектов и программ для местных жителей
- количество внешних партнеров из числа организаций и органов власти, действующих на территории работы КИБО

- информационное обеспечение потребителя относительно важнейших особенностей услуги, ее результатов и т.п.;
- период времени обслуживания потребителя с его участием или срок, в течение которого услуга выполняется без его участия;
- характеристики, связанные с санитарией, гигиеной, порядком в помещении, где выполняются услуги или процесс обслуживания;
- характеристики, связанные с безопасностью потребителя и обслуживающего персонала;
- численный состав сотрудников, участвующих в процессе обслуживания, а также их профессионально-квалификационные характеристики, включая умение, мастерство, опыт, коммуникабельность;
- этические качества обслуживания - ответственность, вежливость, чуткость и др.;
- эстетические качества обслуживания - комфортность обстановки обслуживания, внешнее оформление интерьера и др.

III. Показатели качества деятельности КИБО

Показатели	Единица измерения
Количественный: Динамика расширения спектра услуг, оказываемых населению КИБО Количество реализованных новых проектов и программ	не менее 2-х услуг в год не менее 1-го в год
Качественные: Удовлетворенность потребителей качеством услуг Удовлетворенность персонала КИБО	80%-95% не менее 80%

IV. Требования к деятельности КИБО

- Требования к режиму работы КИБО

Режим работы КИБО устанавливается для каждого КИБО с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению Учредителя.

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

КИБО должен курсировать 50%-80% от полного рабочего времени организации-собственника КИБО, по четкому графику и заранее разработанному маршруту с учетом состава населения в районе обслуживания и его потребностей. Количество и время стоянок расписывается по дням, часам. Четко описывается набор предоставляемых услуг.

Один месяц году, в течение которого пользователи не обслуживаются, выбирается самостоятельно. Пользователи оповещаются об этом за месяц.

- Требования к месту оказания услуги

Состояние помещения КИБО должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности

труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

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

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

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

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

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

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

В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря

- Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности КИБО.

Технические средства КИБО должны включать компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной безопасности. Для оказания качественных услуг 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 предоставляемых услуг.

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

Минимальный штат обслуживающего персонала – три сотрудника: водитель, имеющий права категории С и обладающий навыками работы с оборудованием в составе комплекса, высококвалифицированный библиотекарь, предоставляющий библиотечные и информационные услуги, и методист, формирующий график работы КИБО и определяющий форматы его использования.

Основными статьями расходов на обслуживание и содержание КИБО являются зарплата водителя и библиотекаря, стоимость бензина, масла и других горюче-смазочных материалов, оплата Интернет-канала и мобильной телефонной связи, страхование и техническое обслуживание транспортного средства, оплата гаража (теплый бокс), обновление библиотечного фонда.

В целях эффективной деятельности КИБО целесообразно предусмотреть создание региональных межведомственных программ по внедрению и использованию. Целью этих программ будет обеспечение доступности культурных благ и возможность получения качественного образования вне зависимости от места проживания населения.

V. Контроль качества предоставляемых услуг и процедуры обжалования

- Контроль качества предоставления услуг.

Организация-собственник КИБО должна иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг данному документу, другим нормативным актам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления услуг утверждаются приказом руководителя организации-собственника. Организация-собственник проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемых услуг, информирует пользователей о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

Внешний контроль качества предоставления услуг осуществляет Учредитель.

- Обжалование некачественной услуги.

Потребитель услуг КИБО вправе обжаловать некачественное оказание услуг, связанное с нарушением процедур предоставления услуг, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуг, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником КИБО (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 организации-собственника КИБО.

Жалоба или претензия потребителя подлежит оперативному рассмотрению и принятию решения в срок до 30 календарных дней.