



Итоги мониторинга: «Состояние и развитие платных услуг в муниципальных общедоступных библиотеках Республики Карелия»

Бачманова Т.Н., зав. отделом учёта, регистрации пользователей
и сервисных услуг БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»

28 сентября

2017



УСЛУГИ-

ОБСЛУЖИВАНИЕ, СЛУЖБА, СЕРВИС (англ. SERVICES)

УСЛУГИ - продукт деятельности людей, имеющий в
виду удовлетворение человеческих
потребностей, но не предполагающий
конкретного товара...

УСЛУГИ- работа, выполняемая на заказ и
не приводящая к созданию
самостоятельного продукта, товара...



Документы:

- Устав (изменения)
- Положение о платной деятельности (Приказ)
 - что входит в стоимость услуг;
 - информация об услугах;
 - порядок оказания;
 - на что тратятся доходы от платных услуг;
 - контроль платной деятельности в учреждении;
- Прейскурант

Информационная осведомленность потребителей услуг!



Льготы по платным услугам

В чем состоит льгота	Для кого льгота	Обязано ли учреждение предоставить льготу	Основание
На льготных условиях посещать платные мероприятия. Условия прописывают в федеральных, региональных и местных нормативных актах	• дошкольники • учащиеся • инвалиды • военнослужащие, которые проходят службу по призыву	Учреждение не обязано предоставлять льготу. Это его право.	<u>Ст.52 Основ законодательства РФ о культуре</u>
Бесплатно посещать платные мероприятия	• Многодетные семьи • Дети до 18 лет • Лица, которые обучаются по основным профессиональным образовательным программам • Герои и полные кавалеры ордена Славы	Учреждение обязано предоставить льготу	<u>Указ Президента РФ от 5 мая 1992 г. №431</u> <u>Приказ Минкультуры России от 17 декабря 2015 г. № 3119</u> <u>Закон РФ от 15 января 1993 г. №4301-1</u>



Ошибки учреждения + нарушения в сфере предоставления платных услуг:

- Услуга распространяет насилие и нетерпимость
- Отсутствие информации о возрастных ограничениях 0+, 6+, 12+...
- Реклама на объекте культурного наследия
- Незаконная сдача помещений в аренду
- Навязывание дополнительных платных услуг



Мониторинг : «Состояние и развитие платных услуг в муниципальных общедоступных библиотеках Республики Карелия»

- **Цель:** получение информации
- **Основные задачи:** - сбор и обобщение информации
 - анализ документационного обеспечения
 - выявление наиболее востребованных и перспективных услуг
- **Объекты мониторинга:** сайты, 6-НК, bus.gov.ru
- **Участники:** 19 библиотек



Итоги мониторинга.

Основные выводы, рекомендации

- Перечень документов и их доступность для пользователей
- Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- Уровень квалификации и подготовленность сотрудников для оказания услуг, обучение сотрудников
- Востребованность услуг, новые услуги, отказ от невостребованных услуг
- Исследование об удовлетворенности качеством предоставления услуг
- Контроль за исполнением услуги, доходами и расходами



Полезная информация

справочная система «Культура»

<http://vip.1cult.ru/#/document/16/36839/tit5/>

можно получить демоверсию на 3 дня
(бесплатный доступ, с возможностью скачать
документ, бланк, шаблон)



спасибо за внимание