

УТВЕРЖДЕН
Приказом государственного
бюджетного учреждения культуры
"Краснодарская краевая детская
библиотека имени братьев Игнатовых"
от 20.07.2022 № 74

Стандарт

качества выполнения государственной (муниципальной) работы
"Организация и проведение культурно-массовых мероприятий"
государственного бюджетного учреждения культуры
"Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых"

1. Общие положения

1.1. Стандарт работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий" разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей государственной (муниципальной) работы, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной (муниципальной) работы и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной (муниципальной) работы, определяющих ее способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) работы.

1.2. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:

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

Орган обеспечения предоставления государственной работы – государственное бюджетное учреждение культуры "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых".

Общедоступная библиотека – библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, социального положения, отношению к религии.

Библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки.

Библиотечное мероприятие – вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении.

Посетитель библиотечного мероприятия – человек, принимающий участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированный в установленных библиотекой формах учета и отчетности согласно ГОСТ 7.20-2000 СИБИД "Библиотечная статистика".

Библиотеки ведут массовую (публичную) работу, в рамках которой проходят различные массовые (публичные) мероприятия. В сфере библиотечной

деятельности понятия массовой и публичной работы являются синонимичными.

Публичное мероприятие библиотеки – это плановый или внеплановый комплекс действий библиотеки, который проводится для заранее определенного количества аудитории по заранее подготовленному сценарию в целях удовлетворения информационных, образовательных, культурных, досуговых и других потребностей граждан.

К массовым мероприятиям относятся онлайн-формы работы с населением, которые носят интерактивный (содержащий элемент взаимодействия с пользователем, зрителем или читателем) характер, т. е. предлагающие любому человеку стать активным участником этого мероприятия.

1.3. Качество государственной (муниципальной) работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий" (далее – работа) регулируется в соответствии с:

Конституция Российской Федерации;

Конвенция о правах ребенка;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре; Федеральный закон № 78-ФЗ от 29.12.1994 "О библиотечном деле";

Федеральный закон № 131-ФЗ от 06.10.2003 "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный закон № 210-ФЗ от 27.07.2010 "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Отраслевые правовые акты:

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации № 6 от 03.02.1997 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках".

Региональные нормативно-правовые акты:

Закон Краснодарского края № 325-КЗ от 03.11.2000 "О культуре";

Закон Краснодарского края № 28-КЗ от 23.04.1996 "О библиотечном деле в Краснодарском крае";

Региональный перечень (классификатор) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Краснодарского края (муниципальными правовыми актами муниципальных образований Краснодарского края, утвержден первым заместителем министра финансов Краснодарского края А. Г. Кравцовым от 09.01.2018.

Материалы негосударственного регулирования

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый на конференции РБА 24.05.2001;

Модельный стандарт общедоступной муниципальной библиотеки Краснодарского края, утвержден приказом департамента культуры Краснодарского края от 20.05.2010 № 357;

Стандарт качества предоставления государственных услуг в области биб-

лиотечного дела в Краснодарском крае, утвержденный приказом департамента культуры Краснодарского края № 533 от 02.07.2009;

Устав библиотеки.

1.4. Оказание государственной работы включает в себя:

- разработку сценария проведения культурно-массового мероприятия;
- подбор и обработку необходимой литературы и других источников информации;
- консультативную и практическую помощь специалистов редакционно-издательского отдела;
- перевод подготовленной текстовой и графической информации в электронный вид;
- запись и редактирование аудио- и видеофайлов;
- размещение готового материала на сайте видеосервиса *RuTube* (rutube.ru/channel/25824415) и на сайте библиотеки (www.ignatovka.ru);
- заполнение отчетных документов о проделанной работе.

1.5. Получатели работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий"

Потребителями государственной работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий" в ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых являются юридические и (или) физические лица, жители Краснодарского края, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.6. Конечным результатом оказания государственной работы является:

- максимальное удовлетворение потребностей пользователей библиотеки;
- возможность пользования материалами библиотек через интернет-платформы.

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

- Устав и/или Положение о библиотеке;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования учреждением;
- Положения об отделах обслуживания;
- Положение об обработке персональных данных;
- регламент выполнения работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий";
- стандарт качества работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий".

2. Требования к качеству выполнения муниципальной) работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий"

2.1. Требования к информированию потребителей работы

Информация о порядке оказания государственной работы предоставляется:

- а) непосредственно на информационных стендах в ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых";
- б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронно-вычислительной техники;
- в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в социальных сетях), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т. д.).

Местонахождение ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых": 350063, г. Краснодар, ул. Красная, 26/1.

Контактный телефон (телефон для справок): 8 (861) 268-44-16, 8 (861) 268-22-59).

Интернет-адрес: www.ignatovka.ru.

Адрес электронной почты: kubankdb@mail.kuban.ru.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах и Интернет-сайтах государственных органов, с которыми взаимодействует ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" при оказании государственной услуги (Приложение № 1).

Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам предоставления государственной услуги ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" размещаются на интернет-сайтах:

www.ignatovka.ru – Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых;

kultura.krasnodar.ru/activity/uchrezhdeniya-kultury/biblioteki/36551 – министерство культуры Краснодарского края;

metodisty.rgdb.ru/component/method/?view=library&Itemid=0&id=40 –

Российская государственная детская библиотека;

www.rba.ru/content/resources/reglib/info_members.php?id=582&type_bibl=1

– Российская библиотечная ассоциация;

sovklub.narod.ru/ignatov.htm – "Советская Кубань"

www.library.ru/3/biblionet/?rub=4 – Библиотечно-информационный портал;

www.exponet.ru/exhibitions/online/okokd2006/krasnodarskaq.ru.html – профессиональный интернет-портал выставочной индустрии EXPONET.RU;

pulset.ru/usl/find13_1u.php?id=27271&typeusl=407 – Система точного поиска.

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

Вся информация размещается на русском языке.

Сведения о выполнении государственной (муниципальной) работы носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.2. Информирование потребителей о Библиотеке, выполняющей государственную (муниципальную) работу

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.).

На информационном стенде в помещении ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" по адресу 350063, г. Краснодар, ул. Красная, 26/1, и интернет-сайте www.ignatovka.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) режим работы структурных подразделений государственного учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- г) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих государственную услугу.

При ответах на телефонные звонки, электронные письма и устные обращения потребителей специалисты структурных подразделений ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" 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 или получившего электронное письмо, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, пользователь должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер или адрес электронной почты, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование о ходе оказания государственной работы осуществляется специалистами ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" при личном контакте с потребителями, с использованием средств Интернета и телефонной связи и посредством электронной почты.

Потребитель с учетом графика (режима) работы ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию государственной услуги при помощи телефона, средств Интернета, или посредством личного посещения ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев

Игнатовых".

2.3. Информирование потребителей о государственной (муниципальной) 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) работы в обязательном порядке должна содержать:

- наименование Учредителя;
- наименование Библиотеки, предоставляющей государственную (муниципальную) услугу;
- название мероприятия, дату и место его проведения;
- телефон и адрес электронной почты 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 (на сайте библиотеки и в официальных аккаунтах социальных сетей и мессенджерах), публикации в средствах массовой информации, разработки рекламно-информационных материалов.

2.4. 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.

Дата и время оказания государственной (муниципальной) работы потребителям может производиться в любой день недели (согласно режиму работы учреждения). Даты и время проведения мероприятий устанавливается Библиотекой самостоятельно и/или при согласовании с Учредителем.

2.5. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим выполнение 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.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

Библиотека, в отделах, оказывающих данную услугу, 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.

Руководители и специалисты Библиотеки должны 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, принятым Конференцией Российской библиотечной ассоциацией 26 мая 2011 года.

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

- 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.

2.6. Требования к материально-техническому обеспечению и безопасности Библиотеки

Технические средства Библиотеки должны включать компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи. Для оказания качественной услуги требуется комплектование фонда, периодическое обновление компьютерной техники, программного обеспечения, сетевых технологий.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполняемой услуги.

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

3. Контроль качества выполняемой работы

"Организация и проведение культурно-массовых мероприятий"

3.1. Порядок и формы контроля предоставления государственной работы.

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

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

Текущий контроль осуществляется путем 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 "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых", регулирующих оказание государственной работы.

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

Контроль за полнотой и качеством оказания государственной работы 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.

3.2. Обжалование некачественной работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий"

Потребитель государственной (муниципальной) работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий" вправе обжаловать некачественное выполнение услуги, связанное с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий", 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.

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

4. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной (муниципальной) работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий", независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей работы, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью стандарт качества работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий" должен не реже одного раза в 3 года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий":

- органов государственной власти, органов местного самоуправления,

- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуги,
- юридические и (или) физические лица, жители Краснодарского края, независимо от пола, возраста, национальности, образования,

5. Показатели качества работы

№ п/п	Критерий	Показатели
1.	Выполнение государственного задания	количество мероприятий, размещенных на сайте библиотеки <i>www.ignatovka.ru</i>
2.	Качество управления персоналом	<ul style="list-style-type: none"> - укомплектованность специалистами с высшим и средним специальным образованием (не менее 70 %); - взаимозаменяемость и сотрудничество с другими отделами; - соответствие системе государственных стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД) (ГОСТ 7.20-2000 Библиотечная статистика, ГОСТ 7.1-2003 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления и др.)
3.	Оперативность, полнота и актуальность	<ul style="list-style-type: none"> - сдача планов/отчетов, бланков статистической отчетности, результатов мониторингов и анкетирования, запросов, информации и т. д. в вышестоящие методические службы в плановые сроки (точность, достоверность и своевременность); - наличие кратких отчетов адресатов об использовании методического пособия в работе