

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

## Стандарт

качества выполнения государственной (муниципальной) услуги  
"Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание  
пользователей удаленно через сеть Интернет"  
государственного бюджетного учреждения культуры  
"Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых"

### 1. Общие положения

1.1. Стандарт качества государственной (муниципальной) услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет" разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей государственной (муниципальной) услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной (муниципальной) услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной (муниципальной) услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

1.2. 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 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;

**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 со-

став 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.

1.3. Качество государственной (муниципальной) услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет" (далее – услуга) 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";

Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края № 1152 от 17.11.2008 "О введении отраслевых систем оплаты труда работников государственных учреждений Краснодарского края";

Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края № 1180 от 20.11.2008 "О введении отраслевой системы оплаты труда работников государственных учреждений культуры, искусства, кинематографии, подведомственных министерству культуры Краснодарского края".

*Материалы негосударственного регулирования*

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

Модельный стандарт деятельности детских библиотек;

Стандарт качества предоставления государственных услуг в области библиотечного дела в Краснодарском крае, утвержден приказом департамента культуры Краснодарского края № 533 от 02.07.2009;

Устав библиотеки;

Правила пользования библиотекой.

1.4. Оказание государственной (муниципальной) услуги включает в себя следующие действия и мероприятия:

- информирование о составе библиотечных фондов через сайт библиотеки;
- консультационная и справочная помощь пользователям через виртуальную услугу;
- информирование о деятельности библиотеки, в том числе предоставление доступа к официальным документам;
- продление сроков пользования документами, выданными в библиотеке;
- запись на посещение библиотеки (удаленно через сеть Интернет) на сайте библиотеки;
- получение библиографического списка литературы по заданной теме через виртуальную услугу;
- тематический подбор документов отделами библиотеки по предварительному заказу через виртуальную услугу;
- онлайн (удаленное) участие в культурно-просветительских мероприятиях – тематических выставках, читательских акциях, фестивалях, конкурсах и других мероприятиях;
- пользование всеми печатными, аудио- и визуальными материалами, выпускаемыми библиотекой и предоставляемыми в открытый доступ через сеть Интернет.

1.5. Получатели услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет"

Потребителями государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет" 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. Основные факторы качества выполнения услуги, предоставляемой Библиотекой:

- максимальное удовлетворение потребностей пользователей библиотеки;
- пользование документами библиотеки в электронном виде.

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;

- регламент выполнения услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет";
- стандарт качества услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет".

## **2. Требования к качеству выполнения государственной (муниципальной) услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет"**

### **2.1. Требования к информированию потребителей работы**

Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется:

- а) непосредственно на информационных стендах в ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых";
- б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной 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.).

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.

### **2.2. 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](http://www.ignatovka.ru).

Адрес электронной почты: [kubankdb@mail.kuban.ru](mailto:kubankdb@mail.kuban.ru).

### **2.3. 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).**

### **2.4. 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](http://www.ignatovka.ru) – Государственное бюджетное учреждение культуры "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых";

[kultura.krasnodar.ru/activity/uchrezhdeniya-kultury/biblioteki/36551](http://kultura.krasnodar.ru/activity/uchrezhdeniya-kultury/biblioteki/36551) – министерство культуры Краснодарского края;

[metodisty.rgdb.ru/component/method/?view=library&Itemid=0&id=40](http://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](http://www.rba.ru/content/resources/reglib/info_members.php?id=582&type_bibl=1)  
– Российская библиотечная ассоциация;  
[sovklub.narod.ru/ignatov.htm](http://sovklub.narod.ru/ignatov.htm) – "Советская Кубань";  
[www.library.ru/3/biblionet/?rub=4](http://www.library.ru/3/biblionet/?rub=4) – Библиотечно-информационный портал;  
[www.exponet.ru/exhibitions/online/okokd2006/krasnodarskaq.ru.html](http://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](http://pulset.ru/usl/find13_1u.php?id=27271&typeusl=407) – Система точного поиска.

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

2.6. Информирование потребителей о Библиотеке, выполняющей государственную (муниципальную) услугу

2.6.1. 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.).

2.6.2. 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](http://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 государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу;
- г) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих государственную услугу.

2.6.3. Информирование о ходе оказания государственной услуги 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.

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 под-

разделения, 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.

2.6.4. 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".

2.7. Информирование потребителей о государственной (муниципальной) услуги

2.7.1. Библиотека обязана своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой государственной услуге и возможностях ее получения. Способы информирования получателей услуги определяются Библиотекой самостоятельно.

2.7.2. 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 и адрес электронной почты для справок и консультаций.

2.7.3. 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 мессенджеров), публикации в средствах массовой информации, разработки рекламно-информационных материалов.

2.8. 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.

2.9. Дата и время оказания государственной (муниципальной) услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удалено через сеть Интернет"

Оказание государственной (муниципальной) услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удалено

через сеть Интернет" потребителям может производиться в любой день недели (согласно режиму работы учреждения).

2.10. 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.

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.

2.11. 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 услуги**

#### **"Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет"**

##### **3.1. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги**

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 услуги.

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.

##### **3.2. Обжалование некачественной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет"**

Потребитель государственной (муниципальной) услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание удаленно через сеть Интернет" вправе обжаловать некачественное выполнение услуги, связанное с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет", 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 требу-



ют проведение служебного расследования, углубленного анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в срок до 30 календарных дней.

#### 4. Процедура пересмотра стандарта

- 4.1. Стандарт качества государственной (муниципальной) услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет", независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей методической работы, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью стандарт качества услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет" должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.
- 4.2. Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет":
- 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, вероисповедания.

#### 5. Показатели качества услуги

№	Критерий	Показатели
1	Выполнение государственного задания	количество посещений сайта библиотеки (показатели счетчика сайта "PRO.Культура.РФ" – <a href="http://pro.culture.ru">pro.culture.ru</a> )
2.	Качество управления персоналом	- укомплектованность специалистами с высшим профессиональным 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.)
	Оперативность, полнота и актуальность	- сдача планов/отчетов, бланков статистической отчетности, результатов мониторингов и анкетирования, запросов, информации и т. д.

		<p>в вышестоящие методические службы в плановые сроки (точность, достоверность и своевременность);</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- наличие кратких отчетов адресатов об использовании методического пособия в работе</li></ul>
--	--	--