

УТВЕРЖДЕН  
Приказом государственного  
бюджетного учреждения культуры  
"Краснодарская краевая детская  
библиотека имени братьев Игнатовых"  
от 09.01.2018 № 44

## Стандарт

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

### I. Общие положения

1. Стандарт качества государственной (муниципальной) услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей" разработан в целях повышения удовлетворённости 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 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 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 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.

**1. Качество государственной (муниципальной) услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"**  
(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 г.;

Модельный стандарт деятельности детских библиотек;

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.

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

- информирование о составе библиотечных фондов через систему каталогов, картотек, сайта библиотеки;

- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;

- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища;
- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- пользование документами в электронном виде;
- получение библиографического списка литературы по заданной теме;
- тематический подбор документов по предварительному заказу;
- участие в культурно-просветительских мероприятиях - тематических выставках, читательских акциях, фестивалях, конкурсах и других мероприятиях;
- временное пользование аудио- и визуальными материалами.

### **3. Получатели услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей":**

- Потребителями государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей" ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. братьев Игнатовых" являются юридические и (или) физические лица, жители Краснодарского края, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

### **4. Основные факторы качества выполнения услуги, предоставляемой Библиотекой:**

- максимальное удовлетворение потребностей пользователей в чтении;
- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища;
- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- пользование документами в электронном виде;
- предоставление во временное пользование аудио- и визуальных материалов в помещении библиотеки.

**5.** 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 о научно-методическом отделе и т.д.,

-Положение об обработке персональных данных;

-технический паспорт библиотеки;

-инструкция по охране труда и технике безопасности;

-инструкция по пожарной безопасности;

-инструкция по электробезопасности;

-регламент выполнения услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей";

-стандарт качества услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей".

**II. Требования к качеству выполнения государственной (муниципальной) услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей":**

Стандарт качества предоставления государственной услуги "Организация библиотечно-информационного обслуживания" утвержден Приказом департамента культуры Краснодарского края от 02.02.2009 № 533 "Об утверждении стандартов качества государственных услуг отрасли "Культура, искусство и кинематография" Краснодарского края".

Требования к информированию потребителей работы:

Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется:



- а) непосредственно на информационных стендах в ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. 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 сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

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

Контактный телефон (телефон для справок): (861) 268-44-16; (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)

Сведения о местонахождении, контактных телефонах и Интернет-сайтах государственных органов, с которыми взаимодействует ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. 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 им. братьев Игнатовых" размещаются на интернет-сайтах:

[www.ignatovka.ru](http://www.ignatovka.ru) – Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых;

<http://kultura.kubangov.ru/html/kula-6ltkex.html> – Министерство культуры

<http://metodisty.rgdb.ru/component/method/?view=library&Itemid=0&id=40> – Российская государственная детская библиотека

[http://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

<http://sovklub.narod.ru/ignatov.htm> – Советская Кубань

<http://www.library.ru/3/biblionet/?rub=4> – Библиотечно-информационный портал

<http://www.exponet.ru/exhibitions/online/okokd2006/krasnodarskaq.ru.html>

<http://www.ridjey.ru/index.php?viewuf&ufid=458302>

<http://www.iv-obdu.ru/content/view/74/52/library/3> – Ивановская областная библиотека

[http://pulset.ru/usl/find13\\_1u.php?id=27271&typeusl=407](http://pulset.ru/usl/find13_1u.php?id=27271&typeusl=407) – Система точного поиска

<http://www.expoweb.ru/654515.html>

<http://www.konferencii.ru/info/id/847>

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) услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

Информирование потребителей о Библиотеке, выполняющей государственную (муниципальную) услугу:

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. На информационном стенде в помещении ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. 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) 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 "Краснодарская краевая детская библиотека им. 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, 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 "Краснодарская краевая детская библиотека им.



братьев Игнатовых" при личном контакте с потребителями, с использованием средств Интернета и телефонной связи и посредством электронной почты.

Потребитель с учётом графика (режима) работы ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. 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 им. братьев Игнатовых".

Информирование потребителей о государственной (муниципальной) услуги

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.

#### 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, регулирующими 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.

Дата и время оказания государственной (муниципальной) услуги  
"Библиотечное, библиографическое  
и информационное обслуживание пользователей":

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

Требования к месту оказания услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей":

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 выполняемой работы (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.

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 и заведующими структурными подразделениями.

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 ассоциации 22 апреля 1999 года.

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.

### 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 (государственная, межпоселенческая, центральная библиотека ЦБС, городская, сельская и т.д.). Для оказания качественной услуги требуется комплектование фонда, 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 выполняемой услуги.

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

### **III. Контроль качества выполняемой услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей":**

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 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

"Краснодарская краевая детская библиотека им. братьев Игнатовых", регулирующих оказание государственной услуги.

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.

**Обжалование некачественной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей":**

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

Претензия или жалоба получателя услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей", 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, углублённого анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в срок до 30 календарных дней.

#### **IV. Процедура пересмотра стандарта**

Стандарт качества государственной (муниципальной) услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей", независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей методической работы, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей", 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 "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей":

-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,

## V. Показатели качества услуги

№	Критерий	Показатели
1.	Выполнение государственного задания	- количество посещений - количество книговыдач - количество пользователей
2.	Качество управления персоналом	- Укомплектованность специалистами с высшим и средне-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	- сдача планов/отчетов, бланков статистической отчетности, результатов мониторингов и анкетирования, запросов, информации и т.д. в министерство культуры Краснодарского края вышестоящие (точность, достоверность и своевременность)