

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

Стандарт

качества осуществления государственной работы
"Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и
безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов"
государственного бюджетного учреждения культуры
"Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых"

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта

Разработчиком стандарта является ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых"

1.2. Область применения стандарта качества

Регулирование взаимоотношений между получателями итогов государственной работы по учету и формированию библиотечного фонда и государственным бюджетным учреждением культуры "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых", осуществляющим данную работу.

1.3. Описание государственной работы, по которой формируется государственное задание

1.3.1. Цель оказания государственной работы

Обеспечение доступа к библиотечно-информационным ресурсам в целях удовлетворения информационных, образовательных, культурно-досуговых потребностей детского населения Краснодарского края.

1.3.2. Термины и определения

Документ – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в том числе электронным образом, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

Каталог – перечень библиографических записей документов, имеющих в фонде учреждения, раскрывающий состав и содержание библиотечных фондов, имеющий карточную или электронную форму.

Система библиотечных каталогов и картотек – часть справочно-библиографического аппарата библиотеки, совокупность планомерно организованных, взаимосвязанных и дополняющих друг друга библиографических каталогов и картотек. Работа заключается в осуществлении деятельности по формированию и учету фондов библиотек и организации электронных каталогов в учреждении.

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие полноту, качество и доступность работы в целом.

1.3.3. Основные показатели оценки качества осуществления государственной работы

Книгообеспеченность – среднее количество книг, приходящихся на одного пользователя

$$K = \Phi : A,$$

где:

K – книгообеспеченность;

Φ – объем фонда;

A – число пользователей

Обращаемость – отношение книговыдачи к объему фонда

$$\text{Об} = B : \Phi,$$

где:

Об – обращаемость;

B – число книговыдач;

Φ – объем фонда

Процент документов библиотечного фонда, отраженных в ЭК библиотеки, от общего количества документов библиотечного фонда (%)

Отношение документов библиотечного фонда, отраженных в ЭК библиотеки, к общему количеству документов библиотечного фонда

$$(Ф_{ЭК} : Ф) \times 100,$$

где:

ФЭК – число документов, отраженных в ЭК;

Ф – объем фонда

Степень обновляемости фонда (%) – отношение поступления к объему фонда на конец года

$$Ф_{об} = (Ф_{н} : Ф) \times 100,$$

где:

Фоб – степень обновляемости фонда;

Фн – объем новых поступлений;

Ф – объем фонда на конец года

1.4. Документы, регулирующие осуществление государственной работы, деятельность исполнителя работы:

- Устав учреждения;
- правила пользования библиотекой;
- должностные инструкции;
- положение о платных услугах и иной приносящей доход деятельности.

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество государственной работы:

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";

Федеральный закон № 44 от 5.04.2013 "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд";

Федеральный закон № 149-ФЗ от 27.07.2006 "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (ред. от 05.04.2013);

Федеральный закон № 186 от 03.03.2012 "О противодействии экстремистской деятельности" (ред. от 25.12.2012);

Федеральный закон № 436-ФЗ от 29.12.2010 "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" (ред. от 29.06.2015).

Отраслевые правовые акты:

Распоряжение Правительства Российской Федерации № 1063-р от 03.07.1996 "О социальных нормативах и нормах" (ред. от 13.07.2007);

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

Приказ Минкультуры Российской Федерации № 590 от 02.12.1998 "Об утверждении инструкции "Об учете библиотечного фонда"";

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", разработанный Министерством культуры РФ при участии российского библиотечного сообщества, утвержден Министром культуры РФ 31 октября 2014 г.;

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки Краснодарского края, утвержден приказом департамента культуры Краснодарского края № 357 от 20.05.2010;

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;

Положения и инструкции, разработанные непосредственно для отдела фондов и каталогов: "Инструкция по технике учета библиотечного фонда ГУК ККДБ", "Положение о едином фонде ГУК ККДБ", "Положение о Совете по комплектованию", должностные инструкции;

Действующие стандарты для осуществления работы по учету и формированию библиотечного фонда;

ГОСТ 7.0-99 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения" от 07.10.1999 № 334-ст;

ГОСТ 7.20-2000 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика" от 19.04.2001 № 182-ст;

ГОСТ 7.55-99 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения" от 16.02.2000 № 39-ст;

ГОСТ 7.76-96 "Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения" от 15.04.1997 № 136-ст;

ГОСТ 7.48-2002 "Консервация документов. Основные термины и определения" от 05.06.2002 № 231-ст;

1.6. Потенциальные потребители государственной работы:

- дети в возрасте от 0 до 14 лет включительно, руководители детского чтения, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, отношения к религии, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме (дети-инвалиды);
- юридические лица;
- общественные организации.

2. Порядок предоставления государственной работы

2.1. Описание действий по организации государственной работы "Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов"

Для осуществления государственной работы выполняются следующие основные действия:

- организация комплектования и хранения библиотечных фондов;
- тщательный отбор литературы путем просмотра в книготорговых организациях и изучения прайс-листов, каталогов издательств для комплектования всех структурных подразделений библиотеки; оформление заказа литературы, подписных изданий, материалов на нетрадиционных носителях информации соответствии с требованиями Федерального закона № 44;
- получение новых поступлений и ведение индивидуального и суммарного учета в соответствии с "Инструкцией по технике учета библиотечного фонда ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых"";
- ведение технической обработки поступлений, систематизация документов в соответствии с библиотечно-библиографической классификацией для детских и школьных библиотек;

- составление библиографического описания;
- ведение и актуализация справочного аппарата: карточного Генерального алфавитного каталога, электронного каталога по программе АС-Библиотека 3, электронной картотеки периодических изданий;
- редактирование и передача обработанных документов в структурные подразделения библиотеки через отдел хранения, гигиены реставрации фондов;
- организация выставок и открытых просмотров новых поступлений структурными подразделениями библиотеки;
- внедрение информационных технологий в процесс библиотечного обслуживания;
- ведение электронного каталога;
- совершенствование содержания и увеличение объема библиотечного фонда

2.2. Требования к материально-техническому обеспечению осуществления государственной работы "Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов"

Здание, в котором размещается библиотека

- библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения;
- здание должно быть обеспечено удобным и свободным подходом для пользователей, пандусами; подъездом для производственных целей самой библиотеки и пожарного транспорта;
- состояние здания, в котором располагается библиотека, не является аварийным;
- здание должно быть подключено к системам центрального отопления, обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, а также должно гарантировать безопасность и физическое здоровье пользователям и работникам, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество

предоставляемых услуг (повышенной температуры и влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);

- здание должно быть укомплектовано телефонной связью.

Оборудование здания (помещения) библиотеки

- предметы библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т. д.);

- средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг (средства копирования и тиражирования документов, средства, обеспечивающие доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерная техника, средства связи и др.).

2.3. Требования к информированию потребителей государственной работы"Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов"

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 работы по учету и формированию библиотечного фонда носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.3.1. Информирование потребителей о библиотеке, выполняющей государственную работу"Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов"

Библиотека обязана довести до сведения получателя работы по учету и формированию библиотечного фонда наименование Учредителя, свое полное наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

Библиотека должна обеспечить потребителей государственной работы доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества выполнения методической работы. Указанная информация размещается на сайте библиотеки, стендах (вывесках) в помещениях библиотеки.

2.3.2. Информирование потребителей о государственной работы "Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов"

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

Информация о проводимых мероприятиях (выставки, конференции, акции, смотры-конкурсы, встречи с писателями и др.) в рамках государственной работы в обязательном порядке должна содержать:

- наименование Учредителя;
- наименование Библиотеки, предоставляющей государственную работу;
- название мероприятия;
- дату и место его проведения;
- телефон для справок и консультаций.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях осуществляется на информационных стендах библиотеки, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), 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.

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 и локальными 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.

2.4.1. Дата и время оказания государственной работы "Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов"

Оказание государственной работы потребителям может производиться в любой день недели. Даты и время проведения мероприятий устанавливаются библиотекой самостоятельно и/или по согласованию с учредителем.

Длительность мероприятий должна быть не более одного часа.

2.4.2. Требования к месту оказания государственной работы "Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов"

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 должны соответствовать

нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

2.5. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим выполнение методической работы, включая требования к их служебному поведению и квалификации

Библиотека в отделах, выполняющих работу по учету и формированию библиотечного фонда, 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 не реже одного раза 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 государственной работы, 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.

3. Контроль качества выполняемой работы "Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов" и процедуры обжалования

3.1. Контроль качества выполнения государственной работы "Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов"

Библиотека должна иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия выполняемой работы данному стандарту, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества выполнения государственной работы утверждаются приказом руководителя библиотеки. Внутренний контроль осуществляет администрация библиотеки, создаваемые приказами директора Советы по основным направлениям деятельности библиотеки (по комплектованию, каталогизации, редакционные советы и т. д.) в соответствии с уровнем библиотеки. Библиотека проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество выполняемой работы, информирует пользователей о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

Внешний контроль качества выполнения государственной работы осуществляет учредитель путем анализа и сравнения фактического выполнения библиотекой государственной работы и ее соответствия данному стандарту качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством выполняемой работы.

3.2. Обжалование некачественной государственной работы

Потребитель государственной работы "Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов" вправе обжаловать некачественное выполнение работы, связанное с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя государственной работы, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником библиотеки (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т. п.), а также по другим факторам качества выполняемой работы, 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.

4. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной работы **"Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов"** независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей государственной работы подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью стандарт качества государственной работы должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной работы **"Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов"**

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества работы **"Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов"**, поступившие от:

- органов государственной власти, органов местного самоуправления,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей государственной работы,
- группы потребителей государственной работы (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

5. Критерии оценки качества государственной работы "Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов"

5.1. Оперативность

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления государственной работы;
- оптимальность использования ресурсов исполнителя государственной работы;
- удовлетворенность получателей результата проделанной государственной работы;
- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания государственной работы.

Время между датой поступления документов в библиотеку и датой их включения в традиционный справочно-библиографический аппарат и/или электронные базы данных не должно превышать 30 календарных дней.

5.2. Полнота

Соотношение отказов от общего количества запросов пользователей составляет не более 2,0 %

Количество записей, внесенных в ЭК (100%)

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.).

5.3. Прозрачность и доступность информации о работе библиотеки

Ежегодный отчет о деятельности библиотеки перед населением в печатной или электронной форме.

Наличие отзывов о библиотеке и проведенных мероприятиях.

Наличие публикаций и информационных сообщений о деятельности Библиотеки в СМИ.

5.4. Результативность (эффективность)

Удовлетворенность пользователей осуществленной работой, оцениваемая различными методами: опросы, анкетирование (в том числе путем проведения опросов).

6. Система индикаторов (характеристик) качества работы

6.1. Обеспечение деятельности учреждения системой нормативных документов (Устав, правила пользования библиотекой, перечень услуг, планы и отчеты, положения, инструкции и другие локальные документы) – наличие основной регламентирующей документации.

6.2. Отношение новых поступлений к общему объему хранения – не менее 5% согласно Модельному стандарту, разработанному Министерством культуры РФ при участии российского библиотечного сообщества, утвержден Министром культуры РФ 31 октября 2014 г.

6.3. Доля потребителей удовлетворенных государственной работой (удовлетворенность потребителей условиями размещения и функционирования библиотеки: помещение, мебель, освещенность, температура, график работы) – не менее 78 %, согласно Плану мероприятий (дорожной карте) "Изменения в государственном бюджетном учреждении культуры "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых", направленные на повышение эффективности сферы культуры на 2013-2018 гг."

6.4. Создание условий для информирования потребителей работы о её содержании, результативности и т. п. Наличие и постоянное обновление (не менее двух раз в неделю) сайта учреждения, информационного электронного стенда для пользователей.