

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

Стандарт

качества выполнения государственной (муниципальной) работы
"Методическое обеспечение в области библиотечного дела"
государственного бюджетного учреждения культуры
"Краснодарская краевая детская библиотека
имени братьев Игнатовых"

"Методическое обеспечение в области библиотечного дела"

I. Общеположения

1. Стандарт качества государственной (муниципальной) работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела" разработан в целях повышения удовлетворённости 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 её способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) работы.

2. В целях настоящего Стандарта используются следующие понятия:

библиотечное дело – отрасль информационной, культурной и образовательной деятельности, представляющая совокупность действий органов государственной власти, местного самоуправления, библиотек, предприятий, учреждений, организаций и граждан по созданию и развитию сети библиотек, формированию и обработке их фондов, организации библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания пользователей библиотек, подготовке кадров работников библиотек, научному и методическому обеспечению развития библиотек, информатизации библиотек; (Закон Краснодарского края "О библиотечном деле в Краснодарском крае" № 28-КЗ, в ред. Законов Краснодарского края от

28.12.2004 № 818-КЗ, от 15.07.2005 № 893-КЗ, от 14.12.2006 № 1146-КЗ, от 05.05.2009 № 1735-КЗ, от 03.03.2010 № 1924-КЗ);

общедоступная библиотека – библиотека, предоставляющая возможность бесплатного пользования ее фондами и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии (Закон Краснодарского края "О библиотечном деле в Краснодарском крае" № 28-КЗ);

научно-методическая работа – вид библиотечной деятельности, направленной на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использования результатов научных исследований; под научно-методическим и консультативным обслуживанием общедоступных (публичных) библиотек Краснодарского края понимается научно-методическая работа, направленная на развитие библиотечного дела в муниципальном образовании;

комплектование фонда – совокупность процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих задачам библиотеки;

формирование фонда – совокупность процессов комплектования, организации фонда, исключения документов, а также управления фондами.

3. Качество государственной (муниципальной) работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела" (далее – работа) регулируется в соответствии с:

Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями);

Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изменениями);

Законом Краснодарского края от 23.04.1996 № 28-КЗ "О библиотечном деле в Краснодарском крае" (в ред. законов Краснодарского края от 28.12.2004 № 818-КЗ, от 15.07.2005 № 893-КЗ, от 14.12.2006 № 1146-КЗ, от 05.05.2009 № 1735-КЗ, от 03.03.2010 № 1924-КЗ);

Законом Краснодарского края от 31.05.2005 № 867-КЗ "Об обязательном экземпляре документов" (с изменениями и дополнениями);

распоряжением Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 № 1683-р (о методике определения нормативной потребности субъектов РФ в объектах культуры и искусства; в ред. от 23.11.2009 № 1767-р);

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

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 "О формировании государственной политики в области сохранения

библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны";

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 "Об утверждении "Инструкции об учете библиотечного фонда";

приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 № 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)";

иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, локальными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области библиотечного дела.

4. Действия и мероприятия, включенные в оказание государственной (муниципальной) работы

В "Методическое обеспечение в области библиотечного дела" по направлениям деятельности учреждения среди общедоступных (публичных) муниципальных библиотек Краснодарского края, учрежденных органами местного самоуправления, входит оказание методической помощи путем исследовательской, аналитической, консалтинговой и консультационной деятельности, направленной на совершенствование работы библиотек.

"Методическое обеспечение в области библиотечного дела":

- участие в разработке и реализации программ и мероприятий, направленных на поддержку и развитие библиотечного дела в крае (районе, городе, поселении);
- участие в системе непрерывного профессионального образования, проведение конференций, семинаров, практикумов, стажировок, тренингов, конкурсов мастерства среди библиотечных работников, смотров библиотек на лучшую постановку различных аспектов и направлений библиотечной деятельности и т. д. с целью повышения профессиональной квалификации библиотекарей;
- участие в исследовательской работе по вопросам состояния библиотечного дела в крае (районе, городе, поселении), в проведении мониторингов, подготовке аналитических и статистических материалов, характеризующих деятельность библиотек Краснодарского края;
- планирование работы, ведение статистического учета и отчетности, сбор статистических данных и текстовых планов/отчетов по итогам работы общедоступных муниципальных и государственных библиотек края, обеспечение государственной отчетности общедоступных библиотек;
- координация деятельности общедоступных библиотек края и взаимодействие со всеми заинтересованными лицами/организациями с целью улучшения библиотечной работы на территории Краснодарского края;
- подготовка и распространение методико-информационных изданий (инструктивных материалов, методико-библиографических пособий, библиографических указателей, списков и иных материалов) аналити-

ческого, научного, информационного и рекомендательного характера для муниципальных библиотек Краснодарского края (района, города, поселения);

- осуществление выездов и посещений муниципальных библиотек края с целью осуществления экспертно-диагностической оценки уровня библиотечного обслуживания, состояния деятельности общедоступных библиотек муниципальных образований края (района, города, поселения) и для оказания им методической помощи.

Методическое мероприятие может проходить в:

- очном формате;
- дистанционном формате;
- формате выезда с оказанием методической и практической помощи.

Методическое мероприятие в очном формате может иметь следующую форму:

- семинар;
- конференция;
- профессиональный мастер-класс;
- консультация организационно-методической направленности;
- консультация методико-библиографической направленности.

Регламент методического мероприятия определяется в соответствии с Программой, утвержденной директором, и учитывается как одна методическая работа.

Подтверждением методической работы является заполненный Паспорт методического мероприятия.

Методическое мероприятие в дистанционном формате может иметь следующую форму:

- веб-семинар;
- видеоконференция;
- веб-консультация организационно-методической направленности;
- веб-консультация методико-библиографической направленности.

Регламент методического мероприятия определяется в соответствии с Программой, утвержденной директором и учитывается как одна методическая работа.

Подтверждением методической работы является заполненный Паспорт методического мероприятия.

Методическое мероприятие, проходящее как выезд с оказанием методической и практической помощи, учитывается по количеству библиотек, которым была оказана методическая помощь.

Подтверждением этой работы является заполненный Паспорт методического мероприятия.

Методические мероприятия могут проводиться в очном, дистанционном или гибридном (очно-дистанционном) формате согласно плану Краснодарской краевой детской библиотеки.

Регламент методического мероприятия определяется в соответствии с Программой, утвержденной директором, и учитывается как одна методиче-

ская работа.

5. Получатели работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела":
 - муниципальные библиотеки Краснодарского края, учрежденные органами местного самоуправления.
6. Основные факторы качества выполнения работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела", предоставляемой библиотекой:
 - наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует библиотека;
 - выполнение библиотекой требований данного стандарта качества выполнения государственной (муниципальной) работы "Методического обеспечения в области библиотечного дела";
 - результаты проведения контроля за качеством выполнения методической работы, выполняемой библиотекой;
 - уровень удовлетворенности потребителей качеством выполнения методической работы.
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;
 - Положение о научно-методическом отделе, методико-библиографическом отделе и т. д.;
 - Положение об отделе формирования фондов библиотек края, отделе комплектования и др.;
 - Положение об обработке персональных данных;
 - Технический паспорт библиотеки;
 - Инструкция по охране труда и технике безопасности;
 - Инструкция по пожарной безопасности;
 - Инструкция по электробезопасности;
 - Регламент выполнения методической работы;
 - Стандарт качества методической работы,

II. Требования к качеству выполнения государственной (муниципальной) работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела"

1. Требования к информированию потребителей работы

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 "Методическое обеспечение в области библиотечного дела" носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2. Информирование потребителей о библиотеке, выполняющей государственную (муниципальную) работу "Методическое обеспечение в области библиотечного дела"

Библиотека обязана довести до сведения получателя работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела" наименование учредителя, свое полное наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

Библиотека должна обеспечить потребителей работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела" 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.

3. Информирование потребителей о государственной (муниципальной) работе "Методическое обеспечение в области библиотечного дела"

Библиотека обязана своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой государственной (муниципальной) методической работе и возможностях ее получения. Способы информирования получателей методической работы определяются библиотекой самостоятельно.

Информация о проводимых мероприятиях (конференции, методические выезды, семинары, лекции, тренинги, мониторинги, профессиональные конкурсы мастерства, смотры библиотек) в рамках государственной (муниципальной) методической работы в обязательном порядке должна содержать:

- наименование учредителя;
- наименование библиотеки, предоставляющей государственную (муниципальную) методическую работу;
- название методического мероприятия, дату и место его проведения;
- телефон для справок и консультаций.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых методических мероприятиях творческого характера (конференциях, конкурсах, семинарах и т. д.) 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.

Методические мероприятия должны быть обеспечены программой.

Методико-библиографические пособия, списки и указатели должны быть обеспечены титульным листом, библиографическим описанием пособия

с краткой аннотацией, указанием составителей, снабжены шифрами УДК и ББК, указанием тиража.

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 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.

5. Дата и время оказания государственной (муниципальной) работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела"

Оказание государственной (муниципальной) работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела" потребителям может производиться в любой день недели. Даты и время проведения мероприятий устанавливается библиотекой самостоятельно и/или при согласовании с учредителем.

Участниками методического мероприятия очного/дистанционного формата, выезда – являются специалисты библиотек, обслуживающих население края в количестве:

- семинар/веб-семинар – от 10 человек;
- конференция/видеоконференция – от 20 человек;
- лекция/онлайн-лекция/телемост – от 10 человек;
- профессиональный мастер-класс – от 5 человек;
- тренинг/онлайн-тренинг – от 5 человек;
- индивидуальная консультация / веб-консультация организационно-методической направленности – от 1 человека;
- индивидуальная консультация / веб-консультация методико-библиографической направленности – от 1 человека;
- выезд – по количеству сотрудников библиотеки, которой оказывается методическая помощь.

6. Требования к месту оказания работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела"

Библиотека должна быть обеспечена санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектована необходимой ме-

белью, 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.

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

Библиотека, в отделах, оказывающих данную работу "Методическое обеспечение в области библиотечного дела", 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 26 мая 2011 года.

К каждому сотруднику библиотеки, непосредственно обеспечивающему выполнение работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела", 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.

8. 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 методической работы требуется периодическое обновление компьютерной техники, программного обеспечения, сетевых технологий.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, другим нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполняемой методической работы.

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

III. Контроль качества выполняемой работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела" и процедуры обжалования

1. Контроль качества выполнения работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела"

Библиотека должна иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия выполняемой работы и данному стандарту, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества выполнения государственной (муниципальной) методической работы утверждаются приказом руководителя библиотеки. Внутренний контроль за деятельностью 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 (край, район, город, поселение). Библиотека проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество выполняемой услуги, информирует пользователей о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

Внешний контроль качества выполнения государственной (муниципальной) работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела" осуществляет учредитель, путем анализа и сравнения фактического выполнения библиотекой государственной (муниципальной) методической работы и ее соответствия данному стандарту качества, а также путем определения

степени удовлетворенности потребителей качеством методической работы.

2. Обжалование некачественной работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела"

Потребитель государственной (муниципальной) работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела" вправе обжаловать некачественное выполнение методической работы, связанное с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела", связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Библиотеки (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т. п.), а также по другим факторам качества методической 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, углубленного анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в срок до 30 календарных дней.

IV. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной (муниципальной) работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела", независимо от результатов оценки качества и удовлетворенности потребителей методической работы, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью стандарт качества работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела" должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной методической работы.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела":

- органов государственной власти, органов местного самоуправления,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей методической работы.

V. Показатели качества услуги

№	Критерий	Показатели
1.	Эффективность методических мероприятий	- среднее количество участников методического мероприятия (количество участников за год / количество мероприятий) (не менее 26 человек);

		<ul style="list-style-type: none"> - разнообразие тематики, содержания и форм занятий; - наличие положительных отзывов о проведенных мероприятиях (не менее 5); - количество методических выездов на одного методиста (не менее 6 выездов в год); - количество обследованных библиотек за один выезд (не менее 2)
2.	Качество управления персоналом	<ul style="list-style-type: none"> - 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.)
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