

**Стандарт**  
**качества выполнения государственной работы**  
**«Методическое обеспечение в области библиотечного дела»**  
**государственного бюджетного учреждения культуры**  
**«Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых**  
**имени А.П. Чехова»**

**I. Общие положения**

1. Стандарт качества выполнения государственной работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела» разработан в целях повышения удовлетворенности потребителей государственной работы, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной работы и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности государственной 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;

специальная библиотека - библиотека, обеспечивающая профессиональные потребности пользователей и иные специфические потребности особых групп читателей на основе соответствующего фонда и информационно-поискового аппарата;

методическая работа – вид библиотечной деятельности, направленной на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использования результатов научных исследований;

методическая служба – инновационно-методический отдел, координирующий всю методическую работу библиотеки, осуществляемую методистами и квалифицированными специалистами других отделов;

инновация - обновление продукции и услуг, осуществляемых библиотекой, ее технологий, форм и методов управления, обеспечивающее

поддержание и совершенствование современного имиджа, качества обслуживания, конкурентоспособности среди других библиотек;

методическое мероприятие – мероприятие, направленное на совершенствование профессионального уровня в рамках образовательного процесса на базе традиционных педагогических технологий, практико-ориентированной системы организации учебной деятельности; профессиональное общение и обмен практическим опытом;

методическое пособие - издание, содержащее многовариантные советы и пояснения, построенные на раскрытии обобщенного опыта и позволяющие библиотекарям творчески осмысливать и выбирать оптимальные способы организации и совершенствования труда.

3. Качество государственной работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела» регулируется в соответствии с:

Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Законом Краснодарского края от 23.04.1996 г. № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае»;

приказом министерства культуры РФ от 30.12.2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

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

4. Выполнение государственной работы включает в себя следующие действия и мероприятия:

- участие в разработке и реализации программ и мероприятий, направленных на поддержку и развитие библиотечного дела в крае;

- 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, в проведении мониторингов, подготовке аналитических и статистических материалов, характеризующих деятельность библиотек Краснодарского края по обслуживанию слепых и слабовидящих пользователей;

- планирование работы, ведение статистического учета и отчетности, сбор статистических данных и текстовых планов/отчетов по итогам работы общедоступных муниципальных библиотек края по обслуживанию слепых и слабовидящих пользователей;

- координация деятельности общедоступных библиотек края и взаимодействие со всеми заинтересованными лицами/организациями с целью улучшения библиотечного обслуживания слепых и слабовидящих пользователей на территории Краснодарского края;

- подготовка и распространение методико-информационных изданий (инструктивных материалов, методико-библиографических пособий, библиографических указателей, списков и иных материалов) аналитического, научного, информационного и рекомендательного характера для муниципальных библиотек Краснодарского края;

- осуществление выездов и посещений филиалов, муниципальных библиотек края с целью осуществления экспертно-диагностической оценки уровня библиотечного обслуживания слепых и слабовидящих пользователей и для оказания им методической помощи.

5. Категории потребителей работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела»: в интересах общества.

6. Основные факторы качества выполнения работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела»:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Библиотека;

- выполнение требований данного стандарта качества выполнения работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела»;

- результаты проведения контроля за качеством выполнения работы, оказываемой библиотекой.

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

- Устав;

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

- правила внутреннего распорядка;

- правила пользования библиотекой;

- Положение об инновационно-методическом отделе;

- технический паспорт библиотеки;

- инструкция по охране труда и технике безопасности;

- инструкция по пожарной безопасности;

- регламент выполнения работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела»;

- стандарт качества выполнения работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела».

## **II. Требования к качеству выполнения государственной работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела»**

8. Требования к информированию потребителей работы

Получатели работы 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 «Методическое обеспечение в области библиотечного дела» носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

9. Информирование потребителей о Библиотеке, выполняющей государственную 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 полученной услуги. Указанная информация размещается на сайте Библиотеки, стендах (вывесках) в помещениях Библиотеки.

10. Информирование потребителей о государственной работе «Методическое обеспечение в области библиотечного дела»:

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

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

наименование Учредителя;

наименование Библиотеки, выполняющей государственную работу;

название методического мероприятия;

дату и место его проведения;

телефон для справок и консультаций.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых методических мероприятиях обучающего и 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.

Обучающие методические мероприятия должны быть обеспечены программой.

Методико-библиографические пособия, списки и указатели должны быть обеспечены титульным листом, библиографическим описанием пособия, указанием составителей, снабжены шифрами ББК.

#### 11. Требования к режиму работы Библиотеки

Режим работы Библиотеки устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению Учредителя.

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.

#### 12. Дата и время оказания государственной работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела»:

Оказание государственной работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела» потребителям может производиться в любой день недели. Даты и время проведения мероприятий устанавливается Библиотекой самостоятельно.

Обучающие мероприятия, семинарские занятия должны быть разделены на части, длительность каждой из которых - не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут.

#### 13. Требования к месту оказания работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела».

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 предоставляемой услуги (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.

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

Библиотека, в отделах, выполняющих данную работу, 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 1 раза в три года повышать свою квалификацию.

У сотрудников Библиотеки должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется Кодексом этики российского библиотекаря.

К каждому сотруднику библиотеки, непосредственно обеспечивающему выполнение 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.

15. 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. Для оказания качественной 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, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполняемой 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**

16. 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 данному стандарту, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества выполнения 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.). 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 работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела» осуществляет Учредитель, путем анализа и сравнения фактического выполнения Библиотекой работы и ее соответствия данному стандарту качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством работы.

17. Обжалование некачественной работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела».

Потребитель государственной работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела» вправе обжаловать некачественное выполнение работы, связанное с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя работы, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Библиотеки (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т. п.), а также по другим факторам качества 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 работы "Методическое обеспечение в области библиотечного дела" независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей 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 работы.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества работы поступившие от:

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

#### **V. Показатели качества работы**

<b>№</b>	<b>Индикаторы качества работы</b>	<b>Значение индикатора</b>
1.	Количество разработанных и опубликованных методических материалов	Не менее 4 названий в год
2.	Количество методических выездов	Не менее 8 в год
3.	Количество проведенных семинаров, конференций, консультаций, стажировок, круглых столов и т.д.	Не менее 5 в год
4.	Укомплектованность специалистами с высшим и средним специальным образованием	Не менее 50%