

**УТВЕРЖДЕН**

приказом начальника управления  
культуры, искусства и  
кинематографии администрации  
муниципального образования  
город-курорт Геленджик  
от 21.12.2023 № 171

**СТАНДАРТ**

качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ),  
оказываемых (выполняемых) муниципальным бюджетным  
учреждением культуры «Централизованная библиотечная система  
муниципального образования город-курорт Геленджик»

**Раздел I**

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное  
обслуживание пользователей библиотеки»

**1. Общие положения**

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Стандарт) разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальной услуги, минимизации издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателей муниципальной услуги и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности муниципальной услуги, определяющих её способность удовлетворять потребность получателя в отношении содержания (результата) услуги.

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Услуга) предоставляется пользователям муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система муниципального образования город-курорт Геленджик» (далее – МБУК ЦБС) в целях обеспечения прав пользователей на свободный и равный доступ к информации.

**2. Термины и определения**

В целях настоящего Стандарта используются следующие термины и определения:

МБУК ЦБС – информационное, культурное, образовательное учреждение, имеющее упорядоченный фонд опубликованных документов и

предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

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

Пользователь библиотеки – физическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

Библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

Библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.).

### 3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество Услуги

Качество Услуги регулируется в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Краснодарского края от 3 ноября 2000 года №325-КЗ «О культуре» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Краснодарского края от 23 апреля 1996 года № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Краснодарского края от 31 мая 2005 года №867-КЗ «Об обязательном экземпляре документов Краснодарского края» (с последующими изменениями и дополнениями);

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

#### 4. Действия и мероприятия по предоставлению Услуги.

Оказание Услуги включает в себя следующие действия и мероприятия:

- выдача документов во временное пользование (МБУК ЦБС предоставляет пользователям издания на традиционных (бумажных) и/или электронных носителях. В случаях, предусмотренных законодательством, в целях обеспечения физической сохранности особо ценных и редких документов выдаются их копии);

- организация индивидуального и коллективного доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам (предоставление информации о содержании библиотечных фондов, информирование о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, консультативная помощь в поиске и выборе источников информации);

- организация и проведение культурно-просветительских мероприятий (книжных обзоров, выставок, читательских акций, конкурсов, конференций и других мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знания);

- организация и контроль за деятельностью читательских клубов по интересам, любительских объединений.

Услуга предоставляется бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотеками МБУК ЦБС».

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде Библиотеки, но могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу.

#### 5. Получатели Услуги

Получателями Услуги являются физические лица. Это могут быть:

- физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, в соответствии с возрастным статусом библиотек, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме.

#### 6. Основные факторы качества Услуги

6.1. Основными факторами качества Услуги являются:

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

- выполнение МБУК ЦБС требований данного Стандарта предоставления Услуги;

- результаты проведения контроля за качеством Услуги, оказываемой МБУК ЦБС;

- уровень удовлетворенности потребителей качеством предоставления Услуги.

6.2. МБУК ЦБС должно обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования библиотеками МБУК ЦБС;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- технический паспорт;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности.

6.3. Требования к информированию потребителей Услуги.

Получатели Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о МБУК ЦБС, режиме работы ее структурных подразделений и реализуемых услугах.

Вся информация размещается на русском языке.

Сведения о предоставлении Услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

МБУК ЦБС обязано довести до сведения получателей Услуги наименование Учредителя, свое полное наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

МБУК ЦБС должна обеспечить потребителей Услуги доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества полученной Услуги. Указанная информация размещается на сайте МБУК ЦБС и/или стендах (вывесках) в помещениях МБУК ЦБС.

МБУК ЦБС обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой услуге и возможностях ее получения. Способы информирования получателей Услуги определяются МБУК ЦБС самостоятельно. Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о библиотечных ресурсах, формированием традиционного справочно-библиографического аппарата и/или электронных информационных ресурсов.

Оповещение (анонс) потребителей о плановых культурно-просветительских мероприятиях (книжных выставках, литературно-музыкальных вечерах, читательских акций, конкурсов, конференций 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.

МБУК ЦБС готовит ежегодный отчет о своей деятельности и доводит его до населения.

#### 7. Требования к режиму работы структурных подразделений МБУК ЦБС.

Режим работы структурных подразделений МБУК ЦБС, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности их посещения по решению директора МБУК ЦБС и по согласованию с Учредителем.

Время работы структурных подразделений МБУК ЦБС не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Время работы сотрудников МБУК ЦБС устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Один раз в месяц в каждом структурном подразделении МБУК ЦБС проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

О проведении санитарного дня пользователи информируются в рамках информации о графике работы.

#### 8. Время предоставления Услуги.

Оказание услуги потребителям может производиться в любой день недели, кроме выходных дней, обозначенных в графике работы структурных подразделений МБУК ЦБС.

Сроки ожидания потребителя при предоставлении Услуги и выполнении Работ определены приказом МБУК ЦБС от 19 декабря 2017 года №66 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках МБУК ЦБС» и в среднем составляют 20 минут.

Исключение составляют посещение культурно-просветительских мероприятий, заседаний читательских клубов по интересам, любительских объединений в стационаре (от 30 до 90 минут).

Длительность культурно-просветительских мероприятий, заседаний читательских клубов по интересам и объем информационных материалов (библиографических пособий, указателей, списков, справок и т.д.) определяется структурными подразделениями МБУК ЦБС самостоятельно.

#### 9. Требования к месту оказания Услуги.

Структурные подразделения МБУК ЦБС должны быть обеспечены санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектованы необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

По размерам и состоянию помещения структурных подразделений МБУК ЦБС 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 МБУК ЦБС и обслуживания потребителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Количество служебных помещений, организация рабочих мест, соблюдение требований пожарной безопасности МБУК ЦБС должно соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

Структурные подразделения МБУК ЦБС должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства МБУК ЦБС включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, - видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных информационных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

#### 10. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим оказание Услуги

Структурные подразделения МБУК ЦБС, в отделах, оказывающих Услугу, должны располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием. Структура и штатное расписание МБУК ЦБС 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, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

Руководители и специалисты МБУК ЦБС должны один раз в 5 лет повышать свою квалификацию.

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

Все специалисты МБУК ЦБС 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 МБУК ЦБС, непосредственно обеспечивающему оказание 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.

#### 11. Контроль качества предоставляемой Услуги и процедура обжалования

МБУК ЦБС должна иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемой Услуги данному Стандарту, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления Услуги утверждаются приказом руководителя МБУК ЦБС. Внутренний контроль за деятельностью осуществляет дирекция МБУК ЦБС и создаваемые приказами директора Советы по основным направлениям деятельности МБУК ЦБС (по комплектованию, каталогизации, редакционные советы и т.д.).

МБУК ЦБС проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемой Услуги, информирует их о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

Внешний контроль качества предоставления Услуги осуществляет Учредитель, путем анализа и сравнения фактического предоставления МБУК ЦБС Услуги и ее соответствия данному Стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством Услуги.

Потребитель Услуги вправе обжаловать некачественное оказание Услуги, связанное с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя Услуги, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником МБУК ЦБС (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 дирекцию МБУК ЦБС.

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.

#### 12. Показатель качества Услуги.

Показателем качества Услуги является динамика роста посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом, исчисляемая в процентах.

## Раздел II

Выполнение работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»

### 1. Общие положения

Стандарт качества выполнения работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» (далее – Стандарт) разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей качеством библиотечно-информационного обслуживания МБУК ЦБС, и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности результатов работы.

Работа «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» (далее – Работа) выполняется МБУК ЦБС в целях формирования универсального фонда документов различных типов и видов для предоставления пользователям и обеспечения его сохранности.

### 2. Термины и определения

В целях настоящего Стандарта используются следующие термины и определения:

МБУК ЦБС – информационное, культурное, образовательное учреждение, имеющее упорядоченный фонд опубликованных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

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

Пользователь МБУК ЦБС – физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

Фонд МБУК ЦБС - систематизированное собрание документов, формируемое в соответствии с задачами библиотеки по удовлетворению информационных потребностей ее пользователей с учетом типа библиотеки на основе профиля комплектования.

Учет библиотечного фонда - совокупность правил и процедур, обеспечивающих регистрацию и обобщение сведений о величине, составе, движении фонда и его стоимости.

Перестановка фонда - перемещение документов в пределах действующих фондов одной библиотеки без изменений показателей общей статистики учета фонда библиотеки.



Поступление в фонд - включение в фонд библиотеки и взятие на учет документов, приобретенных в результате поставки обязательного экземпляра, покупки и подписки, обмена, пожертвования, дарения, лицензирования и другим способом.

Проверка фонда - переучет документов в целях подтверждения их наличия, соответствия учетной документации и каталогам библиотеки.

### 3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество Работы.

Качество Работы регулируется в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Краснодарского края от 3 ноября 2000 года №325-КЗ «О культуре» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Краснодарского края от 23 апреля 1996 года № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Краснодарского края от 31 мая 2005 года №867-КЗ «Об обязательном экземпляре документов Краснодарского края» (с последующими изменениями и дополнениями);

- ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 07.10.1999 г. № 334-ст);

- ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 г. № 39-ст);

- ГОСТ 7.50-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 05.06.2002 г. № 232-ст);

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

#### 4. Действия и мероприятия по выполнению Работы.

Выполнение Работы включает в себя следующие действия и мероприятия:

- анализ внешнего документного потока;
- первичный и вторичный отбор документов в соответствии с выработанными критериями в ходе изучения внешних документных потоков, состояния имеющихся в МБУК ЦБС информационных ресурсов;
- заказ отобранных документов для приобретения;
- приобретение документов через книготорговые организации, получение бесплатного местного обязательного экземпляра, подписку, книгообмен и др. и включение их в фонд;
- приобретение недостающих документов в фонде прошлых лет издания;
- освобождение фонда от устаревших по содержанию, ветхих, непрофильных и излишних дублетных экземпляров;
- прием документов, их маркировка;
- суммарный и индивидуальный учет поступающих и выбывающих документов из фонда (учетный каталог);
- регистрацию при поступлении, перемещении, выбытии документов фонда;
- выявление неиспользуемой и малоиспользуемой части фонда;
- организация и контроль проверок фонда;
- статистическое изучение фонда.

#### 5. Потребители Работы.

Работа выполняется в интересах общества. Результат работы – универсальный фонд МБУК ЦБС может предоставляться физическим лицам, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, в соответствии с возрастным статусом библиотек, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме.

#### 6. Основные факторы качества выполнения Работы.

6.1. Основными факторами качества выполнения Работы являются:

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

- выполнение МБУК ЦБС требований данного Стандарта выполнения Работы;

- результаты проведения контроля за качеством Работы, оказываемой МБУК ЦБС;

- уровень удовлетворенности потребителей качеством Работы.

6.2. МБУК ЦБС должно обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- устав;

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

- коллективный договор;

- правила внутреннего распорядка;

- правила пользования библиотеками МБУК ЦБС;

- штатное расписание;

- должностные инструкции;

- технический паспорт;

- инструкция по охране труда и технике безопасности;

- инструкция по пожарной безопасности;

- инструкция по электробезопасности.

6.3. Требования к информированию потребителей Работы.

Потребители Работы вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о МБУК ЦБС, режиме ее работы и реализуемых услугах.

Вся информация размещается на русском языке.

Сведения о выполнении Работы носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

МБУК ЦБС обязано довести до сведения потребителей Работы наименование Учредителя, свое полное наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

МБУК ЦБС должно обеспечить потребителей Работы доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества результатов Работы. Указанная информация размещается на сайте МБУК ЦБС и/или стендах (вывесках) в помещениях структурных подразделений МБУК ЦБС.

МБУК ЦБС обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемой Работе и возможностях получения ее результата. Способы информирования потребителей Работы определяются МБУК ЦБС самостоятельно. Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о библиотечных ресурсах, формированием традиционного справочно-библиографического аппарата и/или электронных информационных ресурсов.

МБУК ЦБС готовит ежегодный отчет о своей деятельности и доводит его до населения.

## 7. Требования к режиму работы Библиотеки.

Режим работы структурных подразделений МБУК ЦБС, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности их посещения по решению директора МБУК ЦБС и по согласованию с Учредителем.

Время работы структурных подразделений МБУК ЦБС не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Время работы сотрудников структурных подразделений МБУК ЦБС устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Один раз в месяц в структурных подразделениях МБУК ЦБС проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются. О проведении санитарного дня пользователи информируются в рамках информации о графике работы.

## 8. Время предоставления результатов Работы.

Предоставление результатов Работы потребителям может производиться в любой день недели, кроме выходных дней, обозначенных в графике работы структурных подразделений МБУК ЦБС.

Сроки ожидания потребителя при выполнении Работы определены приказом МБУК ЦБС от 19 декабря 2017 года №66 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках МБУК ЦБС» и в среднем составляют 20 минут.

Исключение составляет предоставление доступа к документам, которые отсутствуют в фонде МБУК ЦБС, но могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи (от 3 до 14 дней)

Предоставление документов во временное пользование производится в отделе выдачи книг на дом на срок до 10 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

## 9. Требования к месту предоставления результатов Работы.

Структурные подразделения МБУК ЦБС должны быть обеспечены санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектованы необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

По размерам и состоянию помещения МБУК ЦБС должны отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений МБУК ЦБС и обслуживания потребителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Количество служебных помещений, организация рабочих мест, соблюдение требований пожарной безопасности МБУК ЦБС должно соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

МБУК ЦБС должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства МБУК ЦБС включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, - видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных информационных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

#### 10. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим выполнение Работы.

Структурные подразделения МБУК ЦБС, в отделах, выполняющих работу, должны располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием. Структура и штатное расписание МБУК ЦБС 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, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

Руководители и специалисты МБУК ЦБС должны один раз в 5 лет повышать свою квалификацию.

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

Все специалисты МБУК ЦБС 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 МБУК ЦБС, непосредственно обеспечивающему выполнение Работы, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в библиотеках МБУК ЦБС;
- 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.

#### 11. Контроль качества выполнения Работы и процедура Обжалования

МБУК ЦБС должно иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия выполнения Работы данному Стандарту, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества выполнения Работы утверждаются приказом директора МБУК ЦБС. Внутренний контроль за деятельностью осуществляет дирекция МБУК ЦБС, создаваемые приказами директора Советы по основным направлениям деятельности МБУК ЦБС (по комплектованию, каталогизации, редакционные советы и т.д.).

МБУК ЦБС проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество выполняемой Работы, информирует их о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

Внешний контроль качества выполнения Работы осуществляет Учредитель, путем анализа и сравнения фактического выполнения Библиотекой Работы и ее соответствия данному Стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством выполненной Работы.

Потребитель Работы вправе обжаловать некачественное предоставление результатов Работы, связанное с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба потребителя Работы, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником МБУК ЦБС (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 дирекцию МБУК ЦБС.

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.

### Раздел III

#### Выполнение работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

##### 1. Общие положения

Стандарт качества выполнения работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (далее – Стандарт) разработан в целях

повышения удовлетворённости потребителей качеством информационно-библиотечного обслуживания МБУК ЦБС, и определяет совокупность измеряемых требований к качеству и доступности результатов работы.

Работа «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (далее – Работа) выполняется МБУК ЦБС с целью формирования информационных ресурсов различных видов и назначений для обеспечения оперативного поиска и получения библиотечных документов и информации.

## 2. Термины и определения

В целях настоящего Стандарта используются следующие термины и определения:

МБУК ЦБС – информационное, культурное, образовательное учреждение, имеющее упорядоченный фонд опубликованных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

Документ – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

Пользователь муниципальной библиотеки – физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

Библиографическая обработка - совокупность процессов формирования библиографической записи документа для представления его в библиотечных каталогах, библиографических указателях, списках и картотеках.

Каталогизация - совокупность процессов, обеспечивающих создание и функционирование библиотечных каталогов.

Элементы каталогизации - составление библиографического описания, систематизация, предметизация, организация, редактирование библиотечных каталогов.

Библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки. Библиотечный каталог может функционировать в карточной или машиночитаемой форме, на микро-носителях, а также в форме книжного издания.

## 3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество Работы.

Качество Работы регулируется в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления» (с последующими изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с последующими изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями и дополнениями);
- Закон Краснодарского края от 3 ноября 2000 года №325-КЗ «О культуре» (с последующими изменениями и дополнениями);
- Закон Краснодарского края от 23 апреля 1996 года № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае» (с последующими изменениями и дополнениями);
- Закон Краснодарского края от 31 мая 2005 года №867-КЗ «Об обязательном экземпляре документов Краснодарского края» (с последующими изменениями и дополнениями);
- ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 07.10.1999 г. № 334-ст);
- ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 г. № 39-ст);
- ГОСТ 7.50-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования (введен Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 05.06.2002 г. № 232-ст);
- иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, локальными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области библиотечного дела.

#### 4. Действия и мероприятия по выполнению Работы.

Выполнение Работы включает в себя следующие действия и мероприятия:

- составление библиографического описания документов в соответствии с действующими ГОСТами;
- систематизация и предметизация документов (присвоение индекса ББК, формирование ключевых слов);



- формирование информационных ресурсов различных видов и назначений (справочно-библиографического аппарата - СБА) МБУК ЦБС.

## 5. Потребители Работы.

Работа выполняется в интересах общества. Результат работы – СБА МБУК ЦБС, может предоставляться физическим лицам, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, в соответствии с возрастным статусом библиотек, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме.

## 6. Основные факторы качества выполнения Работы.

6.1. Основными факторами качества выполнения Работы являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует МБУК ЦБС;
- выполнение МБУК ЦБС требований данного Стандарта выполнения Работы;
- результаты проведения контроля за качеством Работы, оказываемой МБУК ЦБС;
- уровень удовлетворенности потребителей качеством Работы.

6.2. Библиотека должна обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования библиотеками МБУК ЦБС;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- технический паспорт;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности.

6.3. Требования к информированию потребителей Работы.

Потребители Работы вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о МБУК ЦБС, режиме ее работы и реализуемых услугах.

Вся информация размещается на русском языке.

Сведения о выполнении Работы носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

МБУК ЦБС обязано довести до сведения потребителей Работы наименование Учредителя, свое полное наименование, место нахождения

(адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

МБУК ЦБС должна обеспечить потребителей Работы доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества результатов Работы. Указанная информация размещается на сайте МБУК ЦБС и/или стендах (вывесках) в помещениях МБУК ЦБС.

МБУК ЦБС обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемой Работе и возможностях получения ее результатов. Способы информирования потребителей Работы определяются МБУК ЦБС самостоятельно. Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о библиотечных ресурсах, формированием традиционного справочно-библиографического аппарата и/или электронных информационных ресурсов.

МБУК ЦБС готовит ежегодный отчет о своей деятельности и доводит его до населения.

#### 6. Требования к режиму работы МБУК ЦБС.

Режим работы МБУК ЦБС, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению директора МБУК ЦБС.

Время работы структурных подразделений МБУК ЦБС, не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Время работы сотрудников МБУК ЦБС устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время.

Один раз в месяц в МБУК ЦБС проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются. О проведении санитарного дня пользователи информируются в рамках информации о графике работы.

#### 7. Время предоставления результатов Работы.

Предоставление результатов Работы потребителям может производиться в любой день недели, кроме выходных дней, обозначенных в графике работы структурных подразделений МБУК ЦБС.

Сроки ожидания потребителя при предоставлении Услуги и выполнении Работ определены приказом МБУК ЦБС от 19 декабря 2017 года №66 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках МБУК ЦБС» и в среднем составляют 20 минут.

Предоставление Справочно-библиографического аппарата МБУК ЦБС производится по месту расположения каталогов: на абонементе и в читальном зале - в течение рабочего дня.

#### 9. Требования к месту предоставления результатов Работы.

МБУК ЦБС должно быть обеспечена санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектована необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

По размерам и состоянию помещения структурных подразделений МБУК ЦБС должны отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений структурных подразделений МБУК ЦБС и обслуживания потребителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.

Количество служебных помещений, организация рабочих мест, соблюдение требований пожарной безопасности МБУК ЦБС должно соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

МБУК ЦБС должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства МБУК ЦБС включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, - видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных информационных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

#### 10. Требования к должностным лицам, непосредственно обеспечивающим выполнение Работы.

Структурные подразделения МБУК ЦБС, в отделах, выполняющих работу, должны располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием. Структура и штатное расписание МБУК ЦБС 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, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

Руководители и специалисты МБУК ЦБС должны один раз в 5 лет повышать свою квалификацию.

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

Все специалисты МБУК ЦБС 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 МБУК ЦБС, непосредственно обеспечивающему выполнение Работы, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в МБУК ЦБС;
- 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.

#### 11. Контроль качества выполнения Работы и процедура обжалования

МБУК ЦБС должно иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия выполнения Работы данному Стандарту, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества выполнения Работы утверждаются приказом директора МБУК ЦБС. Внутренний контроль за деятельностью осуществляет администрация библиотеки, создаваемые приказами директора Советы по основным направлениям деятельности МБУК ЦБС (по комплектованию, каталогизации, редакционные советы и т.д.).

МБУК ЦБС проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество выполняемой Работы, информирует их о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

Внешний контроль качества выполнения Работы осуществляет Учредитель, путем анализа и сравнения фактического выполнения МБУК ЦБС Работы и ее соответствия данному Стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством выполненной Работы.

Потребитель Работы вправе обжаловать некачественное предоставление результатов Работы, связанное с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба потребителя Работы, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником МБУК ЦБС (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 дирекцию МБУК ЦБС.

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.

Директор МБУК «Централизованная  
библиотечная система муниципального  
образования город-курорт Геленджик»



Т.А. Егорова