

Стандарт качества оказания государственной услуги (работы) в области культуры «Библиотечное обслуживание населения Ставропольского края»

1. Цель оказания государственной услуги: обеспечение доступа к библиотечно-информационным ресурсам в целях удовлетворения информационных, образовательных, культурно-досуговых потребностей населения Ставропольского края.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Ставропольского края.

3. Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчёта	Источник информации
1	2	3
Книгообеспеченность	Среднее количество книг, приходящихся на одного пользователя $K = \Phi : A,$ где: K – книгообеспеченность; Φ – объем фонда; A – число пользователей	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке», утвержденная постановлением Росстата от 11.07.2005 № 43
Посещаемость	Среднее количество посещений, приходящихся на одного пользователя $Пос = П : A,$ где: Пос – посещаемость; П – число посещений; A – число пользователей	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке», утвержденная постановлением Росстата от 11.07.2005 № 43

Читаемость	<p>Отношение книговыдачи к числу пользователей</p> $Ч = В : А,$ <p>где: Ч – читаемость; В – число книговыдач; А – число пользователей</p>	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке», утвержденная постановлением Росстата от 11.07.2005 № 43
Обращаемость	<p>Отношение книговыдачи к объему фонда</p> $Об = В : Ф,$ <p>где: Об – обращаемость; В – число книговыдач; Ф – объем фонда</p>	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке», утвержденная постановлением Росстата от 11.07.2005 № 43
Процент посещений массовых мероприятий от общего количества посещений (%)	<p>Отношение числа посещений массовых мероприятий к общему числу посещений</p> $(Пм : П) \times 100,$ <p>где: Пм – число посещений массовых мероприятий; П – общее число посещений</p>	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке», утвержденная постановлением Росстата от 11.07.2005 № 43
Процент документов библиотечного фонда, отраженных в ЭК библиотеки, от общего количества документов библиотечного фонда (%)	<p>Отношение документов библиотечного фонда, отраженных в ЭК библиотеки, к общему количеству документов библиотечного фонда</p> $(Фэк : Ф) \times 100,$ <p>где: Фэк – число документов, отраженных в ЭК; Ф – объем фонда</p>	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке», утвержденная постановлением Росстата от 11.07.2005 № 43
Степень обновляемости фонда (%)	<p>Отношение поступления к объему фонда на конец года</p>	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке», утвержденная постановлением Росстата от 11.07.2005 № 43

	$\text{Фоб} = (\text{Фн} : \text{Ф}) \times 100,$ где: Фоб – степень обновляемости фонда; Фн – объем новых поступлений; Ф – объем фонда на конец года	теке», утвержденная постановлением Росстата от 11.07.2005 № 43
Рост числа выездов в библиотеки края	Разница между фактическим числом выездов и плановым показателем	Учетно-распорядительная документация
Процент пользователей, удовлетворенных качеством и доступностью оказываемых услуг (%)	$(\text{Ок} : \text{О}) \times 100,$ где: Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью услуг; О – общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов пользователей
Процент обращения пользователей, по которым приняты меры (%)	$(\text{Жм} : \text{Ж}) \times 100,$ где: Жм – число обращений пользователей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры; Ж – число обращений пользователей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основе анализа обращений пользователей, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в книге жалоб и предложений и сведений о принятых по ним мерах

4. Правовые основы оказания государственной услуги:

Конституция Российской Федерации;
 Гражданский кодекс Российской Федерации;
 Бюджетный кодекс Российской Федерации;
 Налоговый кодекс Российской Федерации;
 Трудовой кодекс Российской Федерации;
 Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
 Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
 Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
 Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 Федеральный закон от 22.08.2004 № 122-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов «О внесении из-

менений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 31.12.2005 № 199-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 11.08.1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»;

Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

Федеральный закон от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 № 740 «О федеральной целевой программе «Культура России (2006-1011 годы)»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

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

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 № 1683-р «О методике определения потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры»;

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

Постановление Минтруда Российской Федерации от 02.12.1994 № 74 «Об утверждении межотраслевых норм времени на научные работы, выполняемые работниками библиотек»;

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

Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;

Закон Ставропольского края от 17.05.1996 № 7-кз «О библиотечном деле в Ставропольском крае»;

Закон Ставропольского края от 10.11.2009 № 70-кз «Об обязательном экземпляре документов Ставропольского края»;

Закон Ставропольского края от 27.02.2008 № 7-кз «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур»;

Постановление Правительства Ставропольского края от 18.03.2009 № 83-п «О краевой целевой программе «Культура Ставрополя на 2009-2011 годы»;

Распоряжение Правительства Ставропольского края от 13.08.2009 № 263-рп «Об утверждении Перечня государственных услуг (работ), предоставляемых бюджетными учреждениями Ставропольского края и иными некоммерческими организациями, не являющимися автономными и бюджетными учреждениями, расположенными на территории Ставропольского края, за счет средств бюджета Ставропольского края»;

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;

ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования» от 05.06.2002 № 232-ст;

ГОСТ 7.87-2003 «Книжные памятники. Общие требования» от 26.02.2004 № 65-ст.

5. Технология оказания государственной услуги:

Для предоставления государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- организация комплектования и хранения библиотечных фондов;
- предоставление свободного доступа пользователям к информации на печатных или иных носителях;
- внедрение информационных технологий в процесс библиотечного обслуживания;
- организация и проведение информационно-массовых мероприятий образовательного, просветительского и досугового характера;
- организация методического обеспечения деятельности библиотек Ставропольского края.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
1	2
Здание, в котором размещается библиотека	- библиотека размещается в специально предназначенном либо

	<p>приспособленном здании (помещении), доступном для населения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 оборудовано охранной сигнализацией, телефонной связью
Оборудование здания (помещения) библиотеки	<ul style="list-style-type: none"> - 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.)
Состав помещений библиотеки	<p>В состав помещений библиотеки входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> - фойе; - конференц-зал; - читальные залы; - отделы обслуживания пользователей; - помещения для хранения фондов; - гардероб для верхней одежды и крупногабаритных сумок по-

	сетителей; - санузлы для посетителей, снабженные всеми необходимыми санитарными принадлежностями; - служебные помещения; - технические помещения; - комната отдыха
Температурно-влажный режим	помещения библиотеки оборудованы системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими поддержание температурного режима (+18-20 ⁰ С)
Информатизация и компьютеризация	- не менее 50% рабочих мест для сотрудников библиотеки оборудовано персональными компьютерами, имеющими выход в Интернет; - имеется локальная компьютерная сеть; электронная почта; - создается и поддерживается Интернет-сайт

7. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1	2
Санитарное состояние	- деятельность библиотеки соответствует требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПин, нормам охраны труда и техники безопасности; - уборка помещений библиотеки производится ежедневно
Криминальная безопасность	Библиотека оборудована: - системой охранной сигнализации; - кнопками экстренного вызова милиции; - организована круглосуточная охрана
Пожарная безопасность	- помещения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения; - в здании имеются эвакуационные выходы; - разработан и размещен на видных местах план эвакуации в случае пожара;

	<ul style="list-style-type: none"> - в фойе библиотеки устроено дежурное помещение для сотрудников охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений библиотеки; - в библиотеке на видных местах размещена информация о запрете курения
--	--

8. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей:

Параметр 1	Значение, иная характеристика параметра 2
Режим работы	<ul style="list-style-type: none"> - не менее 20% времени работы библиотеки не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения; - обслуживание пользователей производится в течение шести дней в неделю: понедельник – пятница, воскресенье; - обеспечивается продолжительность рабочего дня для пользователей библиотеки в течение 10 часов (понедельник – четверг), 9 часов (пятница), 8 часов (воскресенье); - допускается работа в праздничные дни
Информация о работе библиотеки	- размещается в соответствии с требованиями п. 11 настоящего Стандарта

9. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр 1	Значение, иная характеристика параметра 2
Число и состав работников библиотеки	Библиотека должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием
Образовательный уровень работников библиотеки	Не менее 40% штатного персонала являются дипломированными библиотечными специалистами
Переподготовка и повышение квалификации кадров	<ul style="list-style-type: none"> - не менее одного раза в пять лет работники библиотеки проходят повышение квалификации по одной из установленных форм; - участие в производственной учебе (ежемесячно)

10. Требования к информационному обеспечению потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
1	2
Информация в общественных местах	<p>В общественных местах г. Ставрополя на рекламных щитах и/или в виде информационных буклетов размещается информация о:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименовании библиотеки; - адресе, телефонах библиотеки и схеме проезда к ней; - режиме работы библиотеки; - проводимых и планируемых мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения)
Информация у входа в библиотеку	<p>У входа в библиотеку размещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование библиотеки; - информация о режиме работы библиотеки
Информация в помещениях библиотеки	<p>В помещениях библиотеки в удобном для обозрения месте размещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация о проводимых и планируемых мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения); - перечень оказываемых библиотекой услуг, в т. ч. дополнительных платных с указанием их стоимости; - информация о способах доведения пользователями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки
Информация на Интернет-сайте библиотеки; информация на Интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края	<p>На Интернет-сайте размещается и поддерживается в режиме актуализации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация о наименовании и режиме работы библиотеки; - информация об основных структурных подразделениях библиотеки с указанием номеров телефонов; - перечень оказываемых библиотекой услуг, в т.ч. дополнительных платных; - информация о планируемых и проведенных мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения) и т. д.

Информация о специалистах библиотеки	Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с пользователями, имеют нагрудные таблички (бейджики) с указанием фамилии, имени, отчества и наименованием занимаемой должности
--------------------------------------	---

11. Требования к организации учёта мнения потребителей государственной услуги:

Параметр 1	Значение, иная характеристика 2
Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений
Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов на них в установленные сроки
Обращения граждан в электронной форме	В библиотеке организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей государственной услуги	В библиотеке организуются регулярные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью оказываемых услуг

12. Порядок контроля за исполнением государственной услуги:

№ п/п 1	Формы контроля 2	Периодичность контроля 3	Органы исполнительной власти Ставропольского края, осуществляющие контроль за оказанием государственной услуги (выполнением работы) 4
1.	Отчет	Ежеквартально с нарастающим итогом	министерство культуры Ставропольского края
2.	6-НК	Ежегодно	министерство культуры Ставропольского края

Контроль за исполнением государственной услуги осуществляется Учредителем и другими государственными органами, имеющими право на проверку деятельности Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ставропольского края.