

**СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ  
ГОСУДАРСТВЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. В.М. ВЕЛИЧКИНОЙ»**

**1. Общие положения.**

1.1. Стандарт предоставления государственных услуг населению (далее – Стандарт) государственным учреждением культуры Ростовской области «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной» (далее – Учреждение) определяет основные бесплатные библиотечные услуги, предоставляемые населению, процедуру их оказания, условия и требования к библиотечному обслуживанию населения.

1.2. Стандарт разработан в соответствии с нормативно-правовыми актами, регламентирующими качество предоставления государственных услуг в области библиотечного дела:

- 1) Конституция Российской Федерации, ст. 44;
- 2) Гражданский Кодекс Российской Федерации, часть 4;
- 3) ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (с изменениями от 23 июня 1999 г., 27 декабря 2000 г., 30 декабря 2001 г., 24 декабря 2002 г., 23 декабря 2003 г., 22 августа 2004 г.);
- 4) ФЗ «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ (с изменениями от 22 августа 2004 г.);
- 5) ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ;
- 6) ФЗ «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. 26.04.2007);
- 7) ФЗ «Об образовании» от 10.07.1992 № 3266-1 (с изменениями и дополнениями);
- 8) ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 года № 77-ФЗ (с изменениями от 27 декабря 2000 г., 11 февраля 2002 г.);
- 7) Распоряжение Правительства РФ от 03.07.1996 № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007 N 922-р) «О социальных нормах и нормативах»;
- 9) Постановление Минтруда и соцразвития Российской Федерации от 3.02.1997 года № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 10) Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- 11) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 июня 1998 года № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- 12) Инструкция об учете библиотечного фонда, утвержденная Приказом Министерства культуры Российской Федерации № 590 от 02.12.1998 г.
- 13) Письмо Министерства культуры РФ от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29 «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки» (новая редакция 22.05.2008 г.);
- 14) Областной закон «О культуре» от 22.10.2004 г. № 177-ЗС;
- 15) ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 № 253-ст, дата введения 01.07.2004 г.);
- 16) ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования» (утвержден постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 333-ст) (с изменениями от 07.07.2003);
- 17) ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности» (принят постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 334-ст) (с изменениями от 07.07.2003);
- 18) Постановление Администрации Ростовской области от 24.12.2007 г. № 515 «О присвоении статуса центральных библиотек Ростовской области по обслуживанию особых групп

пользователей»;

19) Приказ Министерства культуры Ростовской области «Об утверждении Перечня государственных услуг и Стандарта предоставления государственных услуг в области культуры» от 28.05.2008 г. № 233.

1.3. Деятельность по оказанию государственных услуг населению Учреждением регламентируется:

- 1) нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, министерства культуры Ростовской области;
- 2) Уставом Учреждения;
- 3) государственными стандартами предоставления услуг населению;
- 4) правилами пользования библиотекой;
- 5) правилами внутреннего трудового распорядка персонала библиотеки;
- 6) организационно-технологической документацией;
- 7) эксплуатационными документами на оборудование, приборы, аппаратуру.

1.4. Целью деятельности Учреждения является содействие реализации прав человека на приобщение к ценностям культуры и науки, свободный доступ, поиск и получение информации, создание условий для развития личности, образования и самообразования, культурной деятельности и досуга населения Ростовской области;

1.5. Основными задачами организации библиотечного обслуживания населения являются:

- Предоставление доступа к фондам любому юридическому и физическому лицу;
- Комплектование фонда Учреждения всеми видами документов, с максимальной полнотой комплектование документами о Ростовской области;
- Формирование информационных баз данных в соответствии с целями деятельности Учреждения, организация доступа к ним, а также к другим библиотечным ресурсам, в том числе в сети Интернет, участие в информационном обмене и создании сводной библиографической информации;
- Обеспечение достоверности учета и сохранности фонда.

## **1. Основные бесплатные услуги по библиотечному обслуживанию населения:**

1.1. Предоставление информации о наличии в библиотеке конкретного документа;

1.2. Оформление процедуры регистрации (записи) и перерегистрации читателя библиотеки;

1.3. Предоставление доступа к системе бумажных и электронных каталогов и картотек для получения полной информации о составе фондов библиотеки;

1.4. Оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе информации;

1.5. Выдача документов из фондов библиотеки во временное пользование в читальном зале или на абонементе;

1.6. Проведение мероприятий и выставок с целью организации досуга и популяризации различных областей знания, продвижение чтения, повышения информационной культуры.

1.7. В рамках предоставления услуг по библиотечному обслуживанию осуществляются следующие стандартные процедуры:

- регистрация (запись) читателя;
- перерегистрация читателей;
- выполнение требований потребителей, выдача документов из основного книгохранения;
- выдача комплектов документов во временное пользование подразделениями библиотеки;
- обслуживание читателей в читальном зале;
- отбор и передача документов на копирование;
- обслуживание читателей на абонементе;
- справочно-библиографическое обслуживание;
- библиографическое информирование.

1.8. Перечень дополнительных платных услуг библиотеки, порядок и стоимость их предоставления утверждены директором библиотеки по согласованию с учредителем и доведены до сведения пользователей.

1.9. Копирование документов и осуществление других процедур в целях предоставления услуги должно осуществляться с соблюдением требований законодательства РФ об охране

интеллектуальной собственности.

1.10. Библиотечное обслуживание населения обеспечивает информирование пользователей о ресурсах библиотеки, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов, или их копий.

1.11. Имеющийся в библиотеках справочно-поисковый аппарат обеспечивает оперативность получения интересующей пользователя информации, а также возможность ее получения из различных источников.

1.12. Оказание услуг осуществляется из расчета по Типовым нормам времени.

## **2. Услуги по методическому обеспечению деятельности муниципальных библиотек Ростовской области:**

2.1. Подготовка методических и библиографических изданий в помощь работе библиотек, обслуживающих детское население области;

2.2. Проведение обучающих мероприятий для работников муниципальных библиотек области, обслуживающих детское население;

2.3. Оказание консультаций специалистам муниципальных библиотек области по вопросам библиотечного обслуживания детского населения и детского чтения.

## **3. Квалификационные требования к специалистам, оказывающим государственные услуги, и численность персонала Учреждения.**

3.1. Учреждение располагает необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.2. Учреждение располагает достаточным числом сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно предоставлять услугу. Каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него обязанностям.

3.3. Квалификация сотрудников подтверждена регулярным прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке.

3.4. У специалистов каждой категории имеются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Информация о должностных обязанностях сотрудников и их квалификации доступна потребителю.

3.5. При оказании услуг персонал Учреждения соблюдает Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря.

## **4. Требования к доступности информации о предоставлении услуг Учреждением:**

4.1. Информация о государственных услугах, оказываемых населению, предоставлена в Учреждении достаточно полно, достоверно и доступна всем пользователям.

4.2. Информация о библиотеке размещена на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне и на сайте библиотеки в сети Интернет и включает:

- сведения о графике работы;
- правила пользования библиотекой, права и обязанности читателей;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот;
- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные пользователю;
- сведения об учредителе с указанием ФИО, должности, номера телефона должностного лица;
- контактная информация о руководстве библиотеки с указанием ФИО, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

4.3. Схема расположения помещений (поэтажный план) размещена на видном месте в

общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом читальном зале, зале абонента. Схема расположения и Правила пользования представлены в доступном и наглядном виде

4.4. По требованию потребителей им может быть предоставлен для ознакомления Устав библиотеки, а также информация о деятельности библиотеки по формированию и использованию фондов.

4.5. В целях повышения качества услуг и эффективности влияния потребителей на совершенствование деятельности Учреждение имеет книгу обращений, которая находится на видном и доступном месте и предьявляется по первому требованию.

## 5. Требования к порядку оказания услуг:

5.1. График (режим) работы установлен в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и Правилами внутреннего трудового распорядка персонала с учетом специфики оказания государственных услуг и типа Учреждения.

5.2. Библиотека относится к учреждениям, работающим в общий выходной день в интересах наилучшего обслуживания населения. В соответствии с этим устанавливается следующий режим работы:

5.2.1. *Для посетителей библиотека работает:*

Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, воскресенье – с 9 часов до 17 часов.

*Выходной – суббота.*

*Санитарный день – первый понедельник каждого месяца.*

Возможны внесения изменений в режим работы библиотеки, в том числе переход на летнее расписание (июнь-август)

5.2.2. *Администрация библиотеки:*

- директор

- заместитель директора

- главный бухгалтер работают по 5-дневной рабочей неделе с ненормированным рабочим днем с 30-минутным перерывом на обед в режиме работы библиотеки с двумя выходными днями по графику.

5.2.3. *Персонал отделов обслуживания*

- отдел обслуживания детей младшего возраста

- отдел обслуживания детей среднего и старшего возраста

- отдел культурных программ работают по 5 - дневной рабочей неделе 8 часов в день с 30-минутным перерывом на обед в следующем режиме: с 8:30 часов до 17:00 часов, выходные дни - суббота и по графику.

5.2.4. *Персонал функциональных отделов:*

- отдел комплектования и обработки фонда

- отдел методической работы

- отдел библиографической работы работают по 5 - дневной рабочей неделе 8 часов в день с 30 - минутным перерывом на обед в следующем режиме: с 8:30 часов до 17:00 часов, выходные дни - суббота, выходные дни - суббота и по графику.

5.2.5. *Персонал хозяйственного отдела:*

- заведующий хозяйством

- водитель

- электрик

- рабочий по комплексному обслуживанию здания

- уборщик служебных помещений

- вахтер работают в режиме библиотеки по 5 - дневной рабочей неделе, выходной день суббота, далее по скользящему графику.

Уборка помещений библиотеки и дворовой территории производится в утреннее время до начала обслуживания читателей и прихода основного персонала на работу.

Персонал сторожей работает с 17 часов до 9 часов по скользящему графику согласно Трудовому кодексу РФ.

5.3. Накануне нерабочих праздничных дней продолжительность работы всего персонала библиотеки сокращается на один час.

## **6. Требования к используемым в процессе оказания услуг материальным ресурсам соответствующей номенклатуры и объема**

6.1. Учреждение имеет в наличии средства гигиены для уборки помещений, средств защиты от биологических вредителей.

6.2. Учреждение имеет в наличии расходные материалы средств оргтехники и компьютерного оборудования, канцелярские принадлежности.

## **7. Требования к оборудованию и инструментам, необходимым для оказания услуги**

7.1. Учреждение укомплектовано мебелью и специализированным библиотечным оборудованием. Мебель и оборудование удобна, функциональна, надежна, эстетична и соответствует требованиям эргономики и дизайна;

7.2. Помещения библиотеки отвечает требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг. Учреждение имеет в наличии:

- комплекс противопожарных средств
- систему кондиционирования воздуха;
- оргтехнику и компьютерное оборудования.

7.3. Учреждение оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

7.4. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру используют строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержатся в технически исправном состоянии, которое систематически проверяется.

7.5. Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, снимаются с эксплуатации, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных подтверждается их проверкой.

## **8. Требования к зданиям и сооружениям, необходимым для оказания услуг, и их содержанию**

8.1. Учреждение и его структурные подразделения размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях. Помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

8.2. Помещение, занимаемое Учреждением, соответствует требованиям пожарной безопасности. Учреждение имеет в наличии:

- средства пожаротушения;
- план эвакуации пользователей и сотрудников;
- обеспечены свободные выходы из здания

8.3. Помещение, занимаемое Учреждением, соответствует требованиям экологической безопасности:

• имеются в наличии и в исправном рабочем состоянии системы водоснабжения, отопления и канализации.

8.4. Помещение, занимаемое Учреждением, защищено от внешнего несанкционированного проникновения:

- имеется в наличии охранная сигнализация и сторожевая охрана.

8.5. Площадь, занимаемая Учреждением, обеспечивает размещение персонала, потребителей услуг и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.