



**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНЫХ
МЕРОПРИЯТИЙ»**

Номер стандарта _____

дата введения _____

**Южно-Сахалинск
2024 г.**

Номер стандарта _____

Предисловие

Актуальность разработки стандарта «Предоставление услуги «Организация и проведение библиотечных мероприятий» (далее - стандарт) обусловлена технологическими инновациями в современном обществе, при которых процессы доступа и распространения информации, знаний и культурных ценностей претерпевают кардинальные изменения. Нарастающая динамика технологических, экономических, социальных и культурных изменений способствует разработке современных методов, форм и инструментов в деятельности общедоступных библиотек; определению новых критериев оценки эффективности; совершенствованию системы нормативно-правового регулирования. В связи с этим, настоящий стандарт разработан в целях повышения качества исполнения и доступности предоставляемой услуги по организации и проведению различных по форме и тематике библиотечных мероприятий, создания комфортных условий для участников, и определяет сроки и последовательность административных действий персонала (административных процедур) при предоставлении данной услуги. Настоящий стандарт направлен на решение задач по максимальному удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям. Стандарт также поможет создать единый стиль работы и определит общую стратегию оказания услуг потребителям.

Министерство культуры и архивного дела Сахалинской области
РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

Сведения о стандарте

1. РАЗРАБОТАН рабочей группой ГБУК «Сахалинская областная универсальная научная библиотека»

ФИО	Должность
Малышева Валентина Аврамовна	Директор ГБУК «Сахалинская областная универсальная научная библиотека»
Волкова Марина Владимировна	Заместитель директора по науке и издательской деятельности ГБУК «Сахалинская областная универсальная научная библиотека»

2. ВНЕСЕН Министерством культуры и архивного дела Сахалинской области,

3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ _____

4. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Номер стандарта _____

Содержание

1. Область применения.....	5
2. Термины и определения.....	5
3. Основные положения.....	8
1. Цели и задачи.....	8
2. Объекты применения стандарта.....	8
3. Ресурсы, применяемые для реализации стандарта.....	10
3.3.1. временные.....	10
3.3.2. трудовые.....	10
3.3.3. финансовые.....	10
3.3.4. материальные.....	10
4. Требования к выполнению стандарта.....	10
5. Технологии выполнения стандарта.....	11
6. Ответственные исполнители.....	11
7. Компетенция персонала.....	11
4. Документы, применяемые в рамках выполнения стандарта.....	11
5. Исключения для применения стандарта.....	11
6. Критерии оценки качества и полноты, объема выполнения стандарта.....	12
7. Периодичность актуализации (частота пересмотра) стандарта.....	12
8. Информирование граждан о порядке применения стандарта.....	12
9. Заключительная часть.....	12
10. Нормативные ссылки.....	12
Приложения.....	17
№ 1. Требования к содержанию, условиям и результатам оказания государственной услуги.....	17
№ 2. Требования к учёту показателей государственной услуги.....	20
№ 3. Требования к безопасности предоставления государственной услуги.....	21
№ 4. Требования к материально-техническому обеспечению.....	22
№ 5. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги.....	24
№ 6. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве выполнения государственной услуг.....	25

1. Область применения

Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации и проведению мероприятий, предоставляемой общедоступными библиотеками (далее - Библиотека), а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Настоящий Стандарт разработан для применения во всех общедоступных библиотеках и других учреждениях, осуществляющих проведение культурно-досуговых, информационно-просветительских и других мероприятий.

2. Термины и определения

2.1. Основные понятия Стандарта используются в соответствии с отраслевым законодательством и национальными стандартами в области библиотечного дела и смежных областей:

Библиотека - учреждение или его структурное подразделение, предоставляющее доступ к информационным ресурсам физическим и юридическим лицам, а также осуществляющее другие библиотечно-информационные услуги, направленные на удовлетворение информационных, культурных и образовательных потребностей населения (ГОСТ Р 7.0.107-2022).

Библиотечно-информационная услуга (библиотечная услуга) - результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определённую информационную или социально-культурную потребность пользователя (ГОСТ Р 7.0.103-2023).

Библиотечное мероприятие – вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении (ГОСТ Р 7.0.20–2014). Обобщённое название форм библиотечно-информационных услуг, ориентированных на различные категории пользователей для удовлетворения их социально-культурных и информационных потребностей (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Библиотечно-информационное обслуживание – вид библиотечно-информационной деятельности, направленный на удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Зарегистрированный пользователь – пользователь, включенный в категорию обслуживаемых лиц в библиотеке с присвоением идентификатора (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Качество библиотечно-информационной услуги – совокупность свойств и характеристик услуги, которая отражает способность библиотеки удовлетворять заявленные или потенциальные потребности пользователей (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Коллективный пользователь – юридическое лицо, использующее услуги, информационные ресурсы, инфраструктуру библиотеки на основании договоров (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Культурно-просветительское обслуживание – предоставление услуг, обеспечивающих организацию интеллектуального и культурного досуга, просвещения и самообразования различным категориям пользователей (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Массовое обслуживание – предоставление библиотечно-информационных услуг широкому кругу пользователей (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Незарегистрированный пользователь – пользователь, использующий услуги библиотеки, не требующие регистрации (идентификации) (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Нормативные документы – документы, устанавливающие правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

Обслуживаемый контингент – население района, социальная группа или контингент учреждения, для обслуживания которых создана библиотека (ГОСТ Р 7.0.20–2014).

Оценка качества услуги – определение показателей качества услуг с учётом достоверности и/или точности количественных значений (ГОСТ Р 50646–2012).

Пользователь – физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые в процессе библиотечно-информационного обслуживания (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Министерство культуры и архивного дела Сахалинской области
РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

Посетитель библиотечного мероприятия – физическое лицо, принимающее участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированное в установленных библиотекой формах учёта (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Посещение – приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного пространства для общения, обращения к веб-сайту библиотеки (ГОСТ Р 7.0.20–2014). Зафиксированный приход пользователя в помещение библиотеки, её внестационарное подразделение (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Продолжительность исполнения услуги – норматив времени на исполнение услуги, установленный исполнителем услуги и доведенный до сведения потребителя услуги (ГОСТ Р 50646–2012).

Социально-культурная [нематериальная] услуга – услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных, этических потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя, в том числе поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионализма (ГОСТ Р 50646–2012).

Статистика библиотечная – вид практической деятельности по сбору, группировке и обработке первичных статистических данных, характеризующих состояние и деятельность библиотеки, группы библиотек, отдельных направлений библиотечной работы. Представляет собой свод цифровых данных о деятельности библиотек, полученных на основе учёта по специально утверждённым формам, обрабатываемых, анализируемых и используемых в целях управления библиотечным делом.

Статистические данные, первичные – абсолютные числовые величины, отражающие объем какого-либо объекта или характеристики какого-либо процесса.

Статистический учёт – получение, группировка и обобщение данных о состоянии деятельности библиотек. Осуществляется на основе государственной отчётности или статистических исследований.

Стационарное обслуживание – предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг в помещениях стационарной библиотеки (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Номер стандарта _____

Удалённый пользователь – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне её стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей (ГОСТ Р 7.0.20–2014). Пользователь, использующий удалённый (дистанционный) доступ к информационным ресурсам и услугам библиотеки (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг (ГОСТ Р 50646–2012).

Форма библиотечно-информационной услуги – внутреннее строение услуги, включающее объект, способ и/или условия её предоставления, и дающее основание для наименования услуги (Примеры форм библиотечно-информационной услуги: выставка, консультация, вечер встречи, выдача документов и другие) (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Читатель библиотеки – физическое лицо, пользующееся услугами библиотеки и её внестационарных подразделений ((ГОСТ Р 7.0.103–2023)).

Читательский билет – идентификационная карта пользователя: документ, содержащий идентификационные данные пользователя (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

3. Основные положения

3.1. Цели и задачи

Настоящий Стандарт разработан в целях повышения качества исполнения и доступности предоставляемой услуги по организации и проведению различных по форме и тематике библиотечных мероприятий, создания комфортных условий для участников, и определяет сроки и последовательность административных действий персонала (административных процедур) при предоставлении данной услуги.

Настоящий Стандарт направлен на решение задач по максимальному удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

3.2. Объектом применения стандарта является услуга, предоставляемая в библиотеке «Организация и проведение библиотечных мероприятий» (Далее - Услуга) и носит рекомендательный характер.

3.2.1. категория граждан (Клиент Стандарта), на которых направлен Стандарт

Потребителями Услуги являются юридические и физические лица, зарегистрированные на территории Российской Федерации. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на библиотечное обслуживание на территории Российской Федерации.

3.2.2. уровни организационного взаимодействия

В предоставлении Услуги Библиотека применяет 3 уровня организационного взаимодействия:

- с внутренней средой;
- с внешней средой;
- с пользователем.

3.2.3. участники:

- органы исполнительной власти и/или органы местного самоуправления, которые являются учредителями общедоступных библиотек (министерство, департаменты, управления);
- контролирующие органы;
- общедоступные библиотеки и их структурные подразделения (отделы, центры, филиалы);
- пользователи общедоступных библиотек (физические и юридические лица)
- партнёры общедоступных библиотек и волонтеры (некоммерческие организации; юридические и физические лица; меценаты, спонсоры);

3.2.4. схема взаимодействия участников



3.3. Ресурсы, применяемые для реализации стандарта:

3.3.1. **временные:** ресурсы, затраченные на предоставление Услуги, применяются:

- в соответствии с Типовыми отраслевыми нормами труда на работы, выполняемые в библиотеках, утверждённые Приказом Минкультуры РФ от 30 декабря 2014 г. № 2477 и/или разработанные Библиотекой (Приложение № 1);
- в соответствии с требованиями к режиму работы библиотеки (Приложение № 1).

3.3.2. **трудовые:** ресурсы, задействованные в предоставлении Услуги, должны соответствовать выполняемому объёму работы по удовлетворению потребностей получателей Услуги (Приложение № 5).

3.3.3. **финансовые:** объём финансовых ресурсов Библиотеки, направленных на предоставление Услуги включает:

- ресурсы бюджета учредителя Библиотеки и (или) субъекта Российской Федерации и (или) государственные (муниципальные) субсидии, выделяемые на выполнение показателей государственного (муниципального) задания;
- ресурсы, полученные, благодаря собственной хозяйственной деятельности Библиотеки;
- привлечённые ресурсы: спонсорская помощь и реализация грантовых проектов.

3.3.4. **материальные: ресурсы,** охватывающие инфраструктуру Библиотеки, здание, оборудование, технические средства, используются в соответствии с требованиями (Приложение № 4).

3.3.5. **цифровое обеспечение реализации стандарта**

Получатель Услуги имеет право на:

- получение полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении Услуги в электронной форме;

Номер стандарта _____

- получение Услуги удаленно (дистанционно) через сеть Интернет – официальный сайт Библиотеки, платформа Культура.РФ., обеспечивающие участие и/или просмотр мероприятия в конкретные даты проведения, показа мероприятия.

4. Требования к выполнению стандарта (Приложения № 1-6):

- к содержанию, условиям и результатам Услуги;
- к учету показателей Услуги;
- к безопасности предоставления Услуги;
- к материально-техническому обеспечению;
- к кадровому обеспечению предоставления Услуги;
- требования к организации учета мнения потребителей о качестве Услуги.

5. Технология выполнения стандарта включает следующие этапы предоставления Услуги:

- планирование;
- подготовка;
- проведение;
- мониторинг.

Технологические процессы предоставления Услуги на каждом этапе жизненного цикла должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными Библиотекой или вышестоящими органами.

6. Ответственные исполнители

Исполнение технологии предоставления Услуги возлагается на сотрудников структурных подразделений Библиотеки в рамках их должностных обязанностей и в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

7. Компетенция персонала

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку и/или обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей, которые отражены в должностных инструкциях (Приложение № 5).

4. Документы, применяемые в рамках выполнения стандарта

Перечень документов составлен в соответствии с требованиями к учёту Услуги
(Приложение № 2)

5. Исключения для применения стандарта

Ограничения доступа к Услуге и основания для отказа в предоставлении Услуги отражаются в Правилах пользования библиотекой.

В отдельных случаях могут быть установлены ограничения доступа к Услуге, которые регламентируются локальными документами Библиотеки.

6. Критерии оценки качества и полноты, объема выполнения стандарта

При контроле и оценке соблюдения общих требований к Услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113-2014 в целях:

- определения соответствия качества Услуги (процесса предоставления Услуги, условий Библиотеки, персонала, занятого в оказании Услуги, результата оказания Услуги), требованиям нормативной документации и/или потребителя;
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества Услуги;
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения Услуги различными исполнителями.
- соответствия требованиям к содержанию, условиям и результатам оказания Услуги (Приложение № 1).

7. Периодичность актуализации (частота пересмотра) стандарта

Обновление, внесение поправок и отмены настоящего стандарта проводится на основании ГОСТ Р 1.2-2020.

8. Информирование граждан о порядке применения стандарта

Информация, обеспечивающая доступность предоставления Услуги, размещается в помещениях и на сайте Библиотеки, в средствах массовой информации и социальных сетях.

9. Заключительная часть

Настоящий Стандарт вступает в силу со дня его утверждения и опубликования в средствах массовой информации и на официальном сайте регионального Правительства

10. Нормативные ссылки

Номер стандарта _____

Министерство культуры и архивного дела Сахалинской области
РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

Федеральные законодательные и иные нормативные правовые акты

- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон РФ от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон РФ от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон РФ от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон РФ от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон РФ от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон РФ от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
- Федеральный закон РФ от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Указ Президента РФ от 02.07.2021 № 400 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации»;
- Указ Президента РФ от 09.11.2022 № 809 «Об утверждении Основ государственной политики по сохранению и укреплению традиционных российских духовно-нравственных ценностей»;
- Указ Президента РФ от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года»;
- Постановление Правительства РФ от 17.06.2015 № 599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности»;

Номер стандарта _____

Министерство культуры и архивного дела Сахалинской области
РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

- Постановление Правительства РФ от 31.03.2020 № 392 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 317»;
- Распоряжение Правительства РФ от 03.06.2017 № 1155-р «Об утверждении Концепции программы поддержки детского и юношеского чтения в Российской Федерации»;
- Распоряжение Правительства РФ от 13.03.2021 № 608-р «Об утверждении Стратегии развития библиотечного дела на период до 2030 года»;
- Распоряжение Правительства РФ от 11.12.2023 № 3550-р «Об утверждении стратегического направления в области цифровой трансформации отрасли культуры Российской Федерации на период до 2030 года».

**Нормативные акты Министерства культуры Российской Федерации и документы
других ведомств**

- Приказ Минкультуры РФ от 11.09.2003 № 1199 «Об утверждении статистического инструментария для организации статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры, искусства и кинематографии»;
- Приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
- Приказ Минкультуры РФ от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ Минкультуры РФ от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики»;
- Приказ Минкультуры РФ от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»;

Номер стандарта _____

Министерство культуры и архивного дела Сахалинской области
РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

– Приказ Минкультуры РФ от 23.12.2015 № 3235 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг библиотек, подведомственных Минкультуры России»;

– Приказ Минкультуры РФ от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

– Приказ Минкультуры РФ от 25.08.2021 № 1400 «О внесении изменения в Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10 ноября 2015 г. № 2761»;

– Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 527н от 14.09.2022 «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по библиотечно-информационной деятельности»;

– Распоряжение Минкультуры России от 23.10.2023 № Р-2879 «Об утверждении методических рекомендаций органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления о применении нормативов и норм оптимального размещения организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;

Региональное законодательство и нормативно-правовые акты

– Закон Сахалинской области от 22.10.1997 № 47 «О библиотечном деле в Сахалинской области»;

– Закон Сахалинской области от 16.10.2000 № 222 «О культуре»;

– Постановление Администрации Сахалинской области от 29.06.2007 № 132-па «Об утверждении Стандартов качества бюджетных услуг в сфере культуры и искусства, предоставляемых за счет средств областного бюджета населению Сахалинской области»;

– Постановление Правительства Сахалинской области от 18.07.2023 № 378 «Об утверждении государственной программы Сахалинской области «Доступная среда в Сахалинской области»;

Номер стандарта _____

Министерство культуры и архивного дела Сахалинской области
РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

– Постановление Правительства Сахалинской области от 02.08.2023 № 409 «Об утверждении государственной программы Сахалинской области «Развитие сферы культуры в Сахалинской области»;

– Распоряжение министерства культуры и архивного дела Сахалинской области № 303-р от 26.09.2018 «Об утверждении методических рекомендаций по деятельности муниципальных общедоступных библиотек Сахалинской области».

Рекомендательные документы Российской библиотечной ассоциации

– Руководство по краеведческой деятельности общедоступных (публичных) библиотек РФ. РНБ. 2018 г.;

– Руководство по краеведческой деятельности центральной библиотеки субъекта Российской Федерации. РБА. 2017 г.;

– Руководство для публичных библиотек России по обслуживанию молодежи. РБА. 2012 г.;

– Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки. Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти: утвержден министром культуры РФ 31.10.2014;

– Кодекс этики российского библиотекаря. РБА. 2011 г.;

– Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки. РБА. 2008 г.

–Национальные стандарты

– ГОСТ 12.1.004-91. Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

– ГОСТ Р 50646-2012 Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

– ГОСТ Р 52113-2014 Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг;

– ГОСТ Р 7.0.20-2014 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

– ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов;

Номер стандарта _____

– ГОСТ 34332.1-2017 Межгосударственный стандарт. Безопасность функциональная систем, связанных с безопасностью зданий и сооружений часть 1. основные положения;

– ГОСТ Р 7.0.107-2022 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационная деятельность. Термины и определения;

– ГОСТ Р 7.0.103-2023. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения.

Приложение № 1

1. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ, УСЛОВИЯМ И РЕЗУЛЬТАТАМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

1.1. Предоставление Услуги по организации и проведению библиотечных мероприятий: результат непосредственного взаимодействия исполнителя (Библиотеки) с потребителем или с группой потребителей, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

1.2. Мероприятия классифицируются:

– **по целям и задачам:** культурно-просветительские, информационные, образовательные, досуговые, рекламно-маркетинговые и другие;

– **по содержанию:** общественные (решают вопросы местного сообщества), культурные, событийные (посвященные какому-либо знаменательному событию) и другие;

– **по масштабу:** международные, государственные, межрегиональные, региональные, общегородские, окружные, районные, локальные;

– **по периодичности проведения:** повседневные, сезонные, периодические, ежемесячные, разовые и другие.

Номер стандарта _____

–**по доступности:** свободного доступа, с ограничениями (по возрасту, по интересам и другие);

–**по уровню безопасности:** высшей категории (с присутствием высокопоставленных государственных или зарубежных лиц), первой категории (с участием должностных лиц регионального, муниципального значения, известных людей), второй категории (без участия VIP-персон).

1.3. Формы мероприятий:

–**критико-аналитические и дискуссионные мероприятия:** конференция, пресс-конференция, форум, дискуссия, обсуждение, круглый стол, дебаты литературные, диспут, литературная дуэль, беседа, презентация книги, читательская конференция, творческий отчет, презентация ресурсов и проектов, и другие;

–**развлекательно-познавательные мероприятия:** литературно-художественные и музыкальные тематические вечера, вечер-встреча, тематический вечер, праздник, литературные чтения, литературный бал, литературная игра, квест, игра, игротека, мозаика, кино и видео-показ, экскурсия, эстафета, юбилей и другие;

–**творческие мероприятия:** аукцион знаний, викторина, конкурс, карусель, лотерея, олимпиада, ринг, турнир, интеллектуальная игра и другие;

–**информационные мероприятия:** открытие выставки и информационного стенда, обзор новых поступлений, тематический обзор, беседа, лекция, лекторий, альманах, бенефис книги, устный журнал, библиотечный десант, информ-дайджест, караван, PRO-движение книги, родословная книги и другие.

–**1.4. К комплексным формам мероприятий** могут быть отнесены: библиотечная акция, культурно-просветительский проект, фестиваль, композиция литературная, литературная гостиная, марафон, флешмоб, День (дни) библиографии, День специалиста, День информации, День чтения, калейдоскоп, ярмарка, цикл встреч, клубы, объединения по интересам и другие.

1.5. По форме планирования мероприятия подразделяются на:

–**плановые мероприятия**, организованные в соответствии с календарным Планом работы (в т. ч. мероприятий), согласованный с Учредителем и организациями – партнерами Библиотеки на основе Соглашений;

Министерство культуры и архивного дела Сахалинской области
РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

–дополнительные/выездные мероприятия по запросам, организованные на основании заявок организаций и/или по распоряжению руководителя Библиотеки (внеплановые).

1.6. Режим оказания Услуги:

- **в стационарных условиях** – непосредственно в помещениях Библиотеки или на территории Библиотеки, а также в ходе организации выездного проведения мероприятия по плану работы в рамках государственного задания и/или внепланового мероприятия.

- **удаленно (дистанционно) через сеть Интернет** – через официальный сайт Библиотеки, платформа Культура.РФ, обеспечивающие участие и/или просмотр мероприятия в конкретные даты проведения, показа мероприятия.

1.7. Общие требования, предъявляемые к Услуге:

– соответствие Услуги целевому назначению (понимать и четко формулировать цель мероприятия);

–социальная адресность;

–комплексность Услуги;

–эргономичность и комфортность Услуги;

–эстетичность Услуги;

–точность и своевременность предоставления Услуги;

–информативность Услуги;

–безопасность Услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения;

–обеспечение организации предоставления Услуги;

–требования к персоналу и культуре обслуживания;

–контроль и получение оценки качества предоставления Услуги.

1.8. Срок предоставления Услуги определяется:

- утвержденным планом на выполнение Услуги на очередной календарный год и/или на перспективный период (3 года);

- в соответствии с предложениями учредителя Библиотеки;

- в соответствии с официальным запросом пользователей (физические и юридические лица).

Номер стандарта _____

1.9. Услуга получателям предоставляется в соответствии с нормами времени, затраченных на подготовку и проведение библиотечного мероприятия.

Результат оказания услуги:

– **в стационарных условиях:** количество проведенных мероприятий в помещениях и на территории Библиотеки, в помещениях сторонних организаций по договоренности или плану мероприятий Библиотеки за отчетный период, количество посещений культурно-просветительских мероприятий;

– **удаленно (дистанционно) через сеть Интернет:** количество проведенных мероприятий для удаленных пользователей посредством информационно-коммуникационных технологий, количество удалённых пользователей.

1.10. Конечным результатом предоставления Услуги является:

- повышение культурного и образовательного уровня населения;
- содействие духовному и интеллектуальному развитию личности;
- предоставление услуг социально-культурного, просветительского, информационного, оздоровительного и досугового характера, доступных для широких слоев населения;
- формирование творческой активности населения, гражданской позиции и ответственности;
- всестороннее развитие различных групп населения;
- привлечение посетителей мероприятий в Библиотеку.

1.11. Условия доступности библиотек для инвалидов и лиц с ОВЗ, включая возможность обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ различных категорий к библиотечным знаниям, должны соответствовать требованиям законодательных и иных правовых актов Российской Федерации.

Приложение № 2

2. ТРЕБОВАНИЯ К УЧЕТУ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УСЛУГИ

2.1. Учёт показателей Услуги осуществляется в соответствии с требованиями действующей формы государственного статистического наблюдения (Форма 6-НК), с требованиями ГОСТ 7.0.20-2014 и локальными документами Библиотеки:

Номер стандарта _____

- число посещений (в том числе: стационарных посещений и удалённых обращений пользователей к сайтам, ЭБ и ресурсам);

- количество проведённых библиотечных мероприятий (в том числе вне стен Библиотеки и для удаленных пользователей в сети Интернет).

2.2. К основным формам первичного учёта, фиксирующим предоставление Услуги, относятся:

–регистрационная карточка **читателя (договор)** – предназначена для учёта пользователей и анализа сведений о них;

–формуляр читателя (**электронный формуляр читателя**) – предназначен для учёта пользователей, учёта посещений и других показателей;

–электронная **база данных пользователей Библиотеки** – предназначена для учёта пользователей и учёта посещений;

–читательский билет **разового посещения** – предназначен для учёта посещений разовыми пользователями подразделений Библиотеки;

–список **разовых** пользователей – предназначен для учёта разовых пользователей;

–**паспорт** мероприятия – предназначен для учёта посещений и анализа мероприятий, проводимых библиотекой;

–**паспорт** книжной **выставки** – предназначен для учёта и анализа книжных выставок;

–список читателей и посетителей, принявших участие в мероприятии – предназначен для учёта пользователей на мероприятиях;

–лист статистики **посещений сайта библиотеки** (электронный вариант) – предназначен для учёта обращений удаленных пользователей;

–код пользователя, зарегистрированный на сервере Библиотеки – предназначен для учёта удаленных пользователей;

–а также, установленные формы отчетности и утверждённые в локальных организационно-технологических документах Библиотеки.

2.3. Вторичные формы учёта основных показателей предоставления Услуги:

–дневник работы структурного подразделения, предоставляющего Услугу;

–отчёт (ежемесячный, ежеквартальный и годовой) о работе структурного подразделения, предоставляющего Услугу;

Номер стандарта _____

Министерство культуры и архивного дела Сахалинской области
РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

- отчёт (квартальный, годовой) о работе Библиотеки;
- отчёт (статистический) по форме № 6-НК федерального государственного статистического наблюдения.

Приложение № 3

3. ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

3.1. Безопасность пользователей при получении Услуги обеспечивается комплексом мероприятий, поддерживающих:

- соответствие деятельности Библиотеки установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;
- системы антитеррористической защищенности объекта;
- системы теплоснабжения и кондиционирования помещений, обеспечивающих температурный режим;
- системы охранной и противопожарной безопасности;
- системы информационной безопасности.

Приложение № 4

4. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание и прилегающая территория	Библиотека размещается в специально предназначенном здании/зданиях, доступном для населения, в том числе для инвалидов и лиц с ОВЗ. Здание/здания оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации). Прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, имеются места	СП 118.13330.2022. Свод правил. Общественные здания и сооружения. СНиП 31-06-2009; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения; СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека

Номер стандарта _____

Министерство культуры и архивного дела Сахалинской области
РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

	парковки для легкового автотранспорта.	факторов среды обитания»; СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»
2. Помещения	Наличие помещений для предоставления Услуги, в том числе: – административные и хозяйственные помещения; – служебные помещения для специалистов; – туалетные комнаты с санузлами; – помещения для работы с фондами и ресурсами Библиотеки; – помещения для предоставления Услуги, получения консультаций; – число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв. м на одно место; около 10% посадочных мест для пользователей должны находиться в зоне отдыха; – для размещения выставок, площадь (абонемент, читальный зал) требует увеличения до 10%; – обслуживание инвалидов требует увеличения площадей из расчёта 2,7-3,0 кв. м. на 1 пользователя.	Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки принят конференцией российской библиотечной ассоциации, XIII ежегодная сессия, 22 мая 2008, г. Ульяновск
3. Предметы, оборудование	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное	СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»

Номер стандарта _____

Министерство культуры и архивного дела Сахалинской области
РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

	выполнение услуги Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления Услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать выполнение Услуги	
4. Транспорт	Наличие транспорта для предоставления Услуги.	

Приложение № 5

5. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

5.1. Штатная численность сотрудников Библиотеки, задействованных в предоставлении Услуги, должна соответствовать выполняемому объёму работы по удовлетворению потребностей пользователей (получателей услуги).

5.2. Образовательный уровень сотрудников Библиотеки, задействованных в предоставлении Услуги, должен обеспечивать качество её выполнения.

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность и квалификацию	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Библиотекарь, библиограф, иные должности работников библиотеки, отнесенные к основному	Количество штатной численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях выполнения ими Услуги	Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 14 сентября 2022 г. № 527н «Об утверждении профессионального стандарт «Специалист по библиотечно-информационной деятельности», Приказ Минкультуры РФ от	Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование не менее 50% от	Не реже 1 раза в 3 года

Номер стандарта _____

Министерство культуры и архивного дела Сахалинской области
РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность библиотек», участвующее в выполнении и услуги	определяются с учетом количества читателей и пользователей библиотеки, количества посещений и выдачи документов, количества организованных, подготовленных и проведенных мероприятий, а также количества выполненных запросов получателей услуг на основании типовых норм времени и норм времени на работы, выполняемые в Библиотеке	с 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики» и региональные нормативно-правовые акты	общего числа работающих в Библиотеке специалистов	
--	--	---	---	--

Приложение № 6

**6. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
О КАЧЕСТВЕ ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГИ**

6.1. Качественный показатель *«уровень удовлетворенности качеством оказания услуг»* составляет «не менее 90%».

6.2. Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг определяется на основании опроса пользователей (анкеты, опросные листы, карты обратной связи, отзывы в паспортах массовых мероприятий, отзывы в СМИ, на сайте библиотеки и в социальных сетях) и отзывов в Книге отзывов и предложений.

Номер стандарта _____

Министерство культуры и архивного дела Сахалинской области
РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

6.3. Сотрудники структурных подразделений ежемесячно проводят мониторинг удовлетворенности пользователей качеством услуг и системно работают с отзывами граждан.

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В каждой библиотеке и ее структурных подразделениях, в том числе расположенных отдельно, в наличии «Книга отзывов и предложений», которая предоставляется потребителям по их требованию.
Письменные обращения граждан	В Библиотеке организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Отзывы на сайте	Отзывы на сайте Библиотеки ежедневно анализируются администратором сайта и осуществляется подготовка ответов в установленном порядке.