



ПРИЛОЖЕНИЕ № 10
АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «ФОРМИРОВАНИЕ, УЧЕТ, ИЗУЧЕНИЕ,
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФИЗИЧЕСКОГО СОХРАНЕНИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ
ФОНДОВ БИБЛИОТЕК, ВКЛЮЧАЯ ОЦИФРОВКУ ФОНДОВ»

1. Общие положения

Административный регламент (далее - регламент) разработан Государственным бюджетным учреждением культуры «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского» (далее – Библиотека) в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания государственным учреждением культуры государственной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» (далее - государственная работа).

Настоящий регламент устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению государственной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку, а также основные положения, определяющие качество выполнения государственной работы.

1.1. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

авторское право - раздел гражданского права, регулирующий отношения, связанные с созданием и использованием (издание, исполнение, показ и т. д.) произведений науки, литературы и искусства, независимо от достоинств и назначения произведения, а также способа его выражения;

безвозмездная передача документов, дар - бесплатная передача документов библиотеке, отдельным лицом, группой лиц, учреждением или другой библиотекой, информационным центром в соответствии с определенными условиями;

безопасность библиотечного фонда - совокупность правовых, инженерно-технических, организационных и специальных мер, предотвращающих утрату документов вследствие их порчи и хищения, фактов вандализма, аварий техногенного характера, стихийных бедствий, иных опасных обстоятельств и действий;

выявление документов - поиск документов, необходимых библиотеке, информационному центру, осуществляемый по перспективным, текущим и ретроспективным библиографическим указателям в торгующих организациях или у частных лиц;

комплектование фонда - с совокупность процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих задачам библиотеки, информационного центра;

отбор документов - определение соответствия документов профилю комплектования и целесообразности их приобретения для фонда или хранения уже имеющихся документов в фонде.

Примечание: отбор может быть первичным и вторичным. Первичный отбор осуществляется в процессе комплектования, вторичный - в процессе рекомплектования.

оцифровка - измерение каких-либо величин и перевод полученных значений в цифровую форму;

пополнение фонда - процесс ввода документов в фонд после проверки на соответствие заказу, проверки на дефектность, учета и обработки;

приобретение документов - получение документов путем покупки или обмена; сайт (веб-сайт) - информационный массив (коллекция документов и/или данных), организованный в виде логически связанной структуры, которая имеет уникальный адрес и воспринимается пользователем как единое целое;

система учета документов библиотечного фонда – система, служащая основой для государственного статистического учета, отчетности библиотек, планирования их деятельности, является средством контроля за сохранностью фонда. Основные требования к системе: обеспечение полноты и достоверности учетной информации, организации документированного оформления каждого поступления в фонд и выбытия из него, соблюдение требований к совместимости и надежности данных в условиях применения традиционных ручных и автоматизированных технологий учета. Важным требованием является соответствие показателей библиотечного фонда показателям библиотечной статистики;

сканирование – процесс перевода в цифровую форму (сканирование) включает в себя формирование электронных копий документов (книг, раритетов, архивных дел, микрофильмов и микрофиш) в формате JPEG или TIFF в постраничном представлении со сквозной нумерацией файлов - имиджей страниц. Электронная копия документа предоставляется вместе с его библиографическим описанием;

сохранность фонда – обеспечение целостности и нормативного физического состояния документов, хранящихся в фонде, достигается путем совокупности правовых, инженерно-технических, инженерных и специальных мер. В их числе следующие мероприятия: соблюдение режимов хранения (микrokлиматического, светового, экологического, биологического), консервация и реставрация документов, а также и меры социальной, экономической, финансовой, юридической, технологической, технической и других видов защиты библиотечного фонда. Обеспечивается также мероприятиями общегосударственного масштаба (создание депозитариев и репозитариев, страховой фонд, специальными программами по сохранению фондов);

удаленный доступ – доступ к электронным базам (ЭБ) с удаленного терминала через каналы и средства связи.

фонд – упорядоченная совокупность документов, соответствующая задачам и профилю библиотеки, информационного центра и предназначенная для использования и хранения.

формирование фонда – совокупность процессов комплектования, организации фонда, исключения документов, а также управления фондами.

фонд сетевых электронных документов удаленного доступа – совокупность документов, получаемых библиотекой из внешних источников, размещенных на удаленных технических средствах и предоставляемых во временное пользование на условиях соглашений с поставщиками информации;

фонд электронных копий документов – упорядоченная коллекция разнородных электронных документов, снабжённых средствами навигации и поиска;

электронный документ – документ на машиночитаемом носителе, для использования которого необходимы средства вычислительной техники (ГОСТ 7.83-2001). Электронный документ может включать текстовую, графическую, аудио- или видеоинформацию, иметь линейную или нелинейную структуру;

электронная коллекция – совокупность электронных документов, организованных (сформированных) по формату или содержанию, видовому, территориальному, целевому признаку или их совокупности, обладающих однотипными формальными признаками;

электронное издание – электронный документ (группа электронных документов), прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения;

1.2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие выполнение государственной работы:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31 июля 1998 года № 145-ФЗ;
- 4) Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300 -1 «О защите прав потребителей»;
- 5) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- 6) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- 7) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 8) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 10) Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- 11) Федеральный закон от 09 июля 1993 года № 5351-1 «Об авторском праве и смежных правах»;
- 12) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

- 13) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 14) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- 15) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 16) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- 17) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 18) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- 19) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 20) Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- 21) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
- 22) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- 23) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «Социальные нормативы и нормы»;
- 24) Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 25) ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;
- 26) ГОСТ 7.76-96. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;
- 27) ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность. Термины и определения;
- 28) ГОСТ 7.20-2000. Библиотечная статистика;
- 29) ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;
- 30) ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования;
- 31) ГОСТ 7.59-2003. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;
- 32) ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
- 33) ГОСТ 7.87-2003. Книжные памятники. Общие требования;
- 34) ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;
- 35) Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;

36) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.1993 № 649 «Об утверждении «Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации»; Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

37) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

38) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

39) Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 г. №59 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

40) Письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04.11.1998 № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;

41) Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

42) Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

43) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30 декабря 2015 года № 199-ЗРК-2015;

44) Устав Библиотеки;

45) Правила пользования Библиотекой;

46) Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

2. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы

2.1. Общие требования к процессу выполнений государственной работы

2.1.1. Государственная работа выполняется в целях обеспечения учета, комплектования, изучения, хранения и использования документов, входящих в состав библиотечных фондов, в установленном порядке деятельности, а также обеспечения физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку.

2.1.2. Выполнение государственной работы предусматривает:

1) формирование и учет фонда библиотеки;

2) организацию фонда библиотеки;

3) обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки (обеспечение сохранности документов методом консервации, изготовление страховых копий документов);

4) выявление документов, подлежащих оцифровке из фондов библиотеки;

5) оцифровку документов;

Оцифровка (сканирование) документов на традиционных носителях из фондов библиотеки и создание коллекций электронных документов обусловлены задачей перехода библиотек на:

- предоставление государственных услуг в электронном виде, а именно: доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких и ценных изданий, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

- доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, электронному каталогу;

б) организацию хранения, рационального размещения фонда электронных изданий для обеспечения его сохранности;

7) обеспечение сохранности фонда путем контроля за температурно-влажностным режимом хранения, организации санитарно-гигиенических мероприятий;

8) защиту электронных копий документов.

1.3. Требования к составу библиотечного фонда, его полноте и обновляемости:

- Библиотека обеспечивает доступ к широкому диапазону документов библиотечного фонда в самых разных форматах, представленных в достаточном количестве (книги, периодические издания, аудио-видео документы, электронные издания, электронные базы данных, в том числе, сетевые, аудиокниги, издания шрифтом Брайля и др.).

- Документный фонд библиотеки отвечает сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанным с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

- Основными критериями качественной оценки фонда являются: разумный объем, информативность (соответствие потребностям населения), постоянная обновляемость.

- В библиотечном фонде представлены универсальные и отраслевые энциклопедии, толковые и языковые словари, краеведческие и туристические справочники, атласы, маршрутные карты, адресные книги, пособия, программы в помощь обучению, образованию и развитию, информационные издания для обеспечения разных сфер жизнедеятельности Республики Крым.

- Для обеспечения доступа населения к правовой информации в библиотеке должна быть установлена как минимум одна информационно-правовая система.

- Фонд видеодокументов формируется фильмами познавательной тематики, экранизациями произведений отечественной и зарубежной классики, лучшими отечественными и зарубежными фильмами, мультфильмами, театральными постановками.

- Фонд аудио-документов формируется записями классической отечественной и зарубежной музыки, популярными джазовыми композициями, записями популярных современных исполнителей.

- Фонд электронных документов Библиотеки формируется только лицензионными изданиями. Содержательный состав фонда электронных изданий должен включать издания по истории России, истории религий, отечественному и зарубежному искусству, обучающие программы по предметам школьной программы, иностранным языкам, компьютерным технологиям, познавательные издания для детей и юношества, а также художественные произведения отечественных и зарубежных авторов.

- В целях предоставления пользователям максимально полного объема информации, не ограниченного собственными ресурсами, библиотека может осуществлять подписку на доступ к сетевым электронным ресурсам.

- Информация о поступающих в фонды библиотеки документах, их содержании и объеме в обязательном порядке доводится до сведения населения посредством отражения в справочно-поисковом аппарате библиотеки.

- Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, пользователь, по предварительному заказу, может получить посредством межбиблиотечного абонемента и (или) электронной доставки документов.

- Сроки хранения документов в фонде библиотеки зависят от востребованности документа, экземпляжности документа, степени износа документа, устарелости содержания документа.

- Списание документов из фондов библиотеки проводится ежегодно по причинам их непрофильности, ветхости, дефектности, устарелости по содержанию, утраты, передачи в другие библиотеки.

- Библиотека обеспечивает сохранность фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования», где регламентируются требования к световому, температурно-влажностному, санитарно-гигиеническому режимам, а также устанавливаются требования к размещению документов и помещениям для их хранения.

- Для обеспечения сохранности в процессе использования библиотечного фонда применяются превентивные средства защиты (копирование документов, перевод документов на новые носители и т. д.) в соответствии с ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования».

- Для обеспечения сохранности документов библиотечного фонда библиотека имеет право: определять условия его использования, а также устанавливать санкции за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда; определять в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования Библиотекой виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями Библиотеки.

Документы, имеющие непреходящее значение для Республики Крым, хранятся в составе библиотечных фондов постоянно. В целях сохранности таких документов пользователям могут предоставляться их копии.

2.1.3. Оцифровка (сканирование) документов на традиционных носителях из фондов библиотеки и создание коллекций электронных документов предусматривает процесс оцифровки:

– комплекс работ от создания плана оцифровки и взаимного обмена документами в электронной среде до сохранения подлинников уникальных документов и решения проблемы обслуживания читателей.

2.1.4. Процесс создания фонда электронных копий документов предполагает следующие этапы:

1) Выявление документов, подлежащих оцифровке.

2) Учет (Своевременная регистрация всех поступивших электронных изданий. Оформление актов приема. Ведение инвентарных книг и книг специального учета. Ведение специальных картотек). Ведение электронных баз данных на электронные издания.

3) Хранение, обеспечение безопасности и сохранности. Организация охраны, обеспечение нормативных условий хранения (обеспечение светового, санитарно-гигиенического, биологического, температурно-влажностного режимов, проведение мероприятий по обеспыливанию, просушке, дератизации, деинсектизации). Размещение документов по специальным системам хранения.

Все файлы должны быть закрыты уникальными паролями в целях обеспечения их неизменности и ограничения возможности копирования и распечатки.

Оцифрованные документы из фондов библиотеки поступают в Сектор комплектования, обработки документов и организации каталогов. Затем записываются в учетные книги отдела, проходят обработку. Ведется запись в базу данных «IBIS».

Учетная документация ведется разборчиво, без помарок и подчисток. Суммарная, инвентарные книги, специальные инвентарные книги до их заполнения должны быть сброшюрованы, пронумерованы, прошнурованы, заверены директором, скреплены печатью библиотеки. При приеме электронных документов в дар (пожертвование) составляется Акт приема-передачи к договору пожертвования или Акт о приеме пожертвования.

К первичным документам прилагаются: списки документов, принятых библиотекой в дар (пожертвование), закупленных или поступивших в результате работы сотрудников библиотеки по комплектованию. Акты, хранятся в Секторе комплектования, обработки документов и организации каталогов, соответствующий договор, опись документов, платежное поручение. В Инвентарной книге, книге поступлений вспомогательного фонда принятые в библиотеку документы регистрируются под определенным порядковым номером, который является учетным номером документа.

Учетная документация подлежит обязательному страховому копированию, не подлежит выносу за пределы учреждения, хранится в опечатываемом помещении, оснащенном сигнализацией или в сейфах. Учет фонда электронных изданий контролируется сверками документов.

Хранение электронных документов осуществляется в Отделе обслуживания пользователей, в Секторе комплектования, обработки документов и организации каталогов. Хранение может быть комплексным или отдельным, по материалам или коллекциям.

Безопасность библиотечных фондов обеспечивается средствами охранно-пожарной и охранно-тревожной сигнализации, техническое состояние которой постоянно контролируется сотрудниками и представителями службы, оказывающей охранные услуги. Дополнительная безопасность библиотечного фонда документов обеспечивается системами видеонаблюдения.

2.1.5. Требования к объему и качеству выполнения работы за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

2.2. Порядок выполнения государственной работы. (Приложение1)

2.2.1. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

2.2.2. Порядок выполнения работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки осуществляется в соответствии с Порядком учета документов, входящих в состав библиотечного фонда, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда», и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым.

2.2.3. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

- формирование фонда библиотеки документами на всех видах носителей;
- наличие системы учета поступивших и выбывших документов;
- наличие перемещенных, обеспыленных документов и документов;
- наличие документов, прошедших консервацию;
- наличие страховых копий документов.

2.2.4. Выполнение работы может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях, на территориях, на которых осуществляется выполнение работы;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности библиотечным фондам и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и выполнения работы.

2.2.5. В случае возникновения чрезвычайной ситуации природного или техногенного характера фонды библиотеки, имеющие культурную ценность, подлежат эвакуации. План- график проведения и средства эвакуационных мероприятий определяются учреждением.

2.3. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы.

2.3.1. Библиотека, должна быть обеспечена:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;
- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения государственной работы, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требование к уровню материально-технического обеспечения выполнения государственной работы.

2.4.1. Помещения библиотеки должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, Нормами).

2.4.2. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения государственной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

2.4.3. В составе помещений учреждения выделены:

- читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников учреждения;

- служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;

- санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).

2.4.4. Библиотека имеет универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям потребителей государственной работы и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

2.4.5. Библиотека оснащена современным специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и/или деревянные, стационарные и/или передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов.

2.4.6. Библиотека оснащена техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ.

Программное обеспечение, установленное на компьютерах в библиотеке, лицензионное и должно иметь соответствующие подтверждающие документы.

2.4.7. Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединения их в локальную вычислительную сеть, приобретение лицензионного

программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеке должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.

2.4.8. Предметы и оборудование, используемые при выполнении государственной работы, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

В библиотеке автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

Библиотека обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

2.5. Требования к доступности результата государственной работы для потребителей:

2.5.1. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

2.5.2. Библиотека приспособлена для обслуживания инвалидов и оснащена соответствующим образом.

2.5.3. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством.

2.5.4. Адрес, режим работы и время приема пользователей в структурных подразделениях библиотеки:

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

Библиотека должна проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

2.5.5. Режим работы учреждения библиотеки не совпадает с часами рабочего дня основной части населения.

2.5.6. Выполнение государственной работы осуществляется не менее 6 дней в неделю.

2.5.7. В течение 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед обеспечивается работа отдела обслуживания и гардероба для посетителей.

2.5.8. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнения государственной работы.

2.6.1. Библиотека укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

Для каждого работника утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения имеют образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

2.6.2. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, обеспечены личными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями выполнения государственных работ.

2.6.3. В библиотеке создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники проходят обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники посещают специализированные семинары, тренинги.

2.6.4. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения государственной работы.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения государственной работы.

2.7.1. Библиотека обязана своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

2.7.2. Сведения о выполнении государственной работы носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.7.3. Информация о порядке оказания государственной работе предоставляется:

- а) непосредственно на информационном стенде в Библиотеке;
- б) с использованием средств телефонной связи;
- в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, в изданиях информационных материалов (брошюры, буклеты и т.д.).

Местонахождение ГБУК РК «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского»:

- Юридический адрес: 295011, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Самокиша, д.8.

- Почтовый адрес: 295011, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Самокиша, д.8.

Библиотека работает: понедельник- пятница с 10-30 до 18-00,

воскресенье с 10-30 до 17-00 без перерыва на обед,

суббота - выходной

Санитарный день: последний день месяца

Контактные телефоны (телефоны для справок):

Телефон/факс: +7 (3652) 608- 852

Адрес официального сайта библиотеки: <http://gasprinskylibrary.ru/>

Адрес электронной почты: mail@gasprinskylibrary.ru

Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам выполнения государственной работы размещаются: на сайте <http://gasprinskylibrary.ru/>, на информационном стенде в библиотеке.

Сведения о графике (режиме) работы и времени приема посетителей структурными подразделениями библиотеки по просьбе пользователя сообщаются по указанным телефонам.

2.7.4. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре оказания государственной работы размещается на сайте библиотеки, на информационном стенде и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах).

На информационном стенде в помещении Библиотеки и на сайте <http://gasprinskylibrary.ru/> размещается следующая информация:

а) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса, местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается библиотека;

б) текст регламента с приложениями (полная версия на сайте и извлечения на информационном стенде);

в) схемы предоставления государственной работы и краткое описание порядка выполнения государственной работы;

г) перечень документов, необходимых для выполнения государственной работы, и требования, предъявляемые к этим документам;

д) образцы оформления документов, необходимых для выполнения государственной работы, и требования к ним;

ж) режим работы структурных подразделений государственного учреждения, участвующих в выполнении государственной работы;

з) таблица сроков исполнения государственной работы в целом и максимальных сроков выполнения отдельных процедур выполнения государственной работы;

и) порядок информирования о ходе выполнения государственной работы;

к) порядок получения консультаций;

л) о проводимых мероприятиях

2.7.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения пользователей специалисты структурных подразделений Библиотеки подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании государственного учреждения и структурного подразделения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны подробно со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты информировать пользователя по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок и в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие

ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги (работы). Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.6. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.7.7. Информирование о ходе выполнения государственной работы осуществляется специалистами библиотеки при личном контакте с пользователем или по инициативе пользователя с использованием средств телефонной связи.

2.7.8. Консультации (справки) по вопросам выполнения государственной работы предоставляются специалистами всех структурных подразделений библиотеки.

2.7.9. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

а) перечня документов, необходимых для получения государственной работы, комплектности (достаточности) представленных документов;

б) источника получения документов, необходимых для выполнения государственной работы (орган, организация и их местонахождение);

в) времени приёма и выдачи документов;

г) сроков выполнения государственной работы;

д) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе выполнения государственной работы;

е) иным вопросам, связанным с порядком выполнения государственной работы.

2.7.10. При информировании по письменным обращениям ответ в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя направляется в виде почтового отправления на адрес пользователя.

2.7.11. При информировании в форме ответов по электронной почте ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес пользователя.

Информирование по письменному обращению осуществляется в срок, не превышающий 15 рабочих дней с момента его регистрации.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества государственной работы

3.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений специалистами, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по выполнения государственной работы и директором библиотеки тел. 511 - 403. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

3.2. Текущий контроль осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы по выполнения государственной работы, путём проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации, Республики Крым, Министерства культуры Республики Крым, локальных нормативных актов,

утвержденных приказами Библиотеки, регулирующих выполнения государственной работы.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в три месяца.

3.3. Контроль за полнотой и качеством выполнения государственной работы включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), и внеплановыми приказами Библиотеки. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с выполнением государственной работы (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

3.5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения государственной работы.

3.5.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов приказами Библиотеки в досудебном и судебном порядке.

3.5.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов приказами его руководителю.

3.5.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю. Руководитель библиотеки проводит личный приём заявителей.

3.5.4. Запись пользователей библиотеки на личный приём к директору проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на сайте и информационном стенде в библиотеке.

3.5.5. Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

3.5.6. Руководитель библиотеки проводит личный приём заявителей по мере требования до 18.00, кроме субботы и воскресенья.

3.5.7. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 90 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

3.5.8. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.5.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Библиотеки принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

3.5.10. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

3.5.11. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.12. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5.13. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

3.5.14. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.5.15. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

3.5.16. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц приказами Библиотеки в судебном порядке.

3.5.17. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

а) по номерам телефонов Министерства культуры Республики Крым: 544-327 с 8.00-18.00 б) по почтовому адресу: г. Симферополь, пр. Кирова, 13.

в) через сайт и по электронной почте minkult@rk.gov.ru

3.5.18. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся сообщение, его место жительства или пребывания;

б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;

в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц приказами руководителем

учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

4. Учет мнения потребителей результатов государственной работы

4.1. Мнения потребителей результатов государственной работы об уровне качества и доступности результатов государственной работы определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результатов государственной работы и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной работы. Мнения потребителей результатов государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества результатов государственной работы.

5. Показатели объема и качества выполнения государственной работы

5.1. Показателями качества выполнения государственной работы являются:

1) темп роста объема фонда библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процентов); формула расчета значения показателя:

$(\text{ОФ (отч.)} / \text{ОФ (предш.)}) \times 100 - 100$, где

ОФ (отч.) – общий объем фонда библиотеки в отчетном году;

ОФ (пред.) – общий объем фонда библиотеки в предшествующем отчетному году;

2) активность использования библиотечного фонда в отчетном году по сравнению с предыдущим годом (процентов);

формула расчета значения показателя:

$(\text{КнвФ} / \text{ОФ}) (\text{отч.}) / (\text{КнвФ} / \text{ОФ}) (\text{пред.}) \times 100$, где

(КнвФ / ОФ) (отч.) – обращаемость фонда библиотеки в отчетном году;

(КнвФ / ОФ) (пред.) – обращаемость фонда библиотеки в предшествующем отчетному году;

3) доля документов, выбывших в отчетном году, от общего объема фонда (процентов); формула расчета значения показателя:

$\text{КвпоД} / \text{ОФ (отч.)} \times 100$, где:

КвпоД – количество выбывших документов в отчетном году; ОФ (отч.) – общий объем фонда библиотеки в отчетном году;

4) доля документов, оснащенных метками и ярлыками в отчетном году, от общего объема фонда (процентов); формула расчета значения показателя: $\text{КшкД} / \text{ОФ (отч.)} \times 100$, где:

КшкД – количество документов, оснащенных метками и ярлыками в отчетном году; ОФ (отч.) – общий объем фонда библиотеки в отчетном году.

5.2. Иные показатели доступности и качества выполнения государственной работы:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доля библиотечных документов от общего количества документов библиотечного фонда, степень сохранности которых изменилась в связи с несоблюдением условий хранения;
- доля площади помещений, отвечающих требованиям законодательства Российской Федерации к хранению и безопасности библиотечного фонда;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной работы на действия сотрудников учреждения