

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ
«МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОБЛАСТИ БИБЛИОТЕЧНОГО
ДЕЛА»**

1. Общие положения

Административный регламент (далее - Регламент) предоставления государственной работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела» (далее - государственная работа) 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

Настоящий регламент устанавливает минимальный набор требований к организации и ведению консультационной и методической деятельности, ее направлениям, качеству и форме осуществления. Обеспечивает единство понимания сущности и содержания консультационной и методической деятельности общедоступных библиотек Республики Крым

1 1. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

библиотечное дело - отрасль информационной, культурной и образовательной деятельности, представляющая совокупность действий органов государственной власти, местного самоуправления, библиотек, предприятий, учреждений, организации и граждан по созданию и развитию сети библиотек, формированию и обработке их фондов, организации библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания пользователей библиотек, подготовке кадров работников библиотек, научному и методическому обеспечению развития библиотек, информатизации библиотек.

библиотека - информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

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

библиотечная услуга - общественно-полезное действие, обеспечивающее доступ к документам и информации, в том числе электронным библиотечно-информационным ресурсам - сетевым и находящимся в цифровом виде. Различают культурно-просветительские, образовательные, библиографические, документные и другие библиотечные услуги.

пользователь услуг библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

работа в библиотеке (в рамках государственного и/или муниципального задания) разновидность библиотечно-информационной и культурно-просветительской деятельности библиотеки, направленная на развитие общества в целом. К работам в

библиотеке относятся культурно-просветительские мероприятия и мероприятия, направленные на повышение информационной культуры пользователей, обучение библиотекарями пользователей навыкам электронного библиотечно-информационного самообслуживания, в том числе для использования сетевых (локальных и удаленных) ресурсов библиотеки.

методическая работа — вид библиотечной деятельности, направленная на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использования результатов научных исследований в целях развития библиотечного дела.

Нормативно-правовые акты, регламентирующие выполнение государственной работы

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- 3) «Основы законодательства о культуре» от 09 октября 1992 года №3612-1;
- 4) Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 5) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 6) Федеральный закон от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- 7) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 10) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 11) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 12) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 13) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- 14) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- 15) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 г. №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
- 16) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 17) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

- 18) «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки» (2008, Российская библиотечная ассоциация);
- 19) «Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки» (2014);
- 20) ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;
- 20) Комплекс действующих международных и национальных стандартов серии 9000 под общим названием «Системы менеджмента качества», а также СИБИД;
- 21) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30 декабря 2015 года № 199-ЗРК- 2015;
- 22) Устав Библиотеки;
- 23) Правила пользования Библиотекой;
- 24) 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 по предоставлению консультационных и методических услуг предоставляется в следующих формах:

- проведение методических мероприятий (консультаций, открытых уроков, мастер-классов, семинаров, лекций, докладов); (далее - методических мероприятий);
- подготовка методических материалов;
- подготовка экспертных оценок и (или) заключений.

2.1.2. Государственная работа по предоставлению консультационных и методических услуг предусматривает следующие направления:

1) Аналитическая деятельность:

- изучение существующей российской и зарубежной библиотечной теории, и практики с целью выявления современных тенденций развития библиотек и определения перспективных направлений деятельности;
- организация процессов планирования и отчетности;
- сбор, обработка, анализ и предоставление государственной статистической отчетности по форме 6-НК;
- осуществление мониторинга библиотечной деятельности;
- осуществление выездов и посещений библиотек с целью экспертно-диагностической оценки состояния их деятельности и уровня библиотечно-информационного обслуживания (экспертиза, экспертная оценка деятельности, аудит);
- подготовка аналитических материалов и презентаций, отражающих современное состояние деятельности общедоступных библиотек.

2) Организация и проведение исследований, участие в исследованиях маркетинговых, социологических и др. в области библиотечного дела на различных уровнях: федеральном, региональном, городском, районном, внутрибиблиотечном.

3) Разработка документов и предоставление итогов научных и прикладных исследований:

- участие в разработке региональной законодательной, нормативно-регламентирующей документации; стратегии развития библиотечной отрасли;
- разработка нормативно-регламентирующей документации библиотек;
- подготовка методических пособий, рекомендаций, учетных форм, таблиц, образцов и др.;

4) Повышение квалификации, непрерывное профессиональное образование

сотрудников библиотек:

- организация системы повышения квалификации библиотечных специалистов: разработка методических материалов, программ; определение состава слушателей; организация и проведение образовательных мероприятий, оказание консультационной помощи по вопросам повышения квалификации;

- организация и информационно-методическое обеспечение конкурсов профессионального мастерства;

- методическое сопровождение аттестации библиотечных работников.

5) Оказание методической помощи:

- консультирование библиотечных специалистов Республики Крым;

- посещение библиотек с целью оказания методической помощи на местах;

- подготовка и распространение методических рекомендаций по различным

направлениям библиотечной деятельности среди общедоступных библиотек.

6) Инновационная деятельность:

- выявление, изучение, анализ и распространение библиотечных инноваций из отечественного и зарубежного опыта;

- методическое сопровождение внедрения инноваций в деятельность общедоступных библиотек Республики Крым;

- обобщение инновационного опыта библиотек Республики Крым и распространение его среди библиотек других регионов, других систем и ведомств.

7) Участие в формировании положительного имиджа библиотек Республики Крым:

- развитие рекламной деятельности: взаимодействие со СМИ, Интернет-сообществами; представительство в Интернет;

- участие в разработке и продвижении: PR-технологий, фирменного стиля библиотеки, информационно-рекламной продукции, культурно-просветительских проектов.

8) Координация методической деятельности:

- координация деятельности общедоступных библиотек республики и библиотек других систем и ведомств;

- взаимодействие со всеми заинтересованными лицами/организациями и учреждениями с целью повышения эффективности информационно-библиотечного обслуживания;

- организация и проведение организационно-методических мероприятий: совещаний, советов, оргкомитетов, экспертных групп, и др.;

- организация работы и участие в проведении Объединенного научно-методического совета республиканских библиотек Республики Крым, Межведомственного совета республиканских и научных библиотек, Школы кураторов публичных библиотек Республики Крым.

2.2. Порядок выполнения государственной работы.

Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

Предельные цены на оплату государственной работы учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

Перечень форм выполнения государственной работы может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

2.2.1. Требования к процессу и (или) результату выполнения государственной работы

2.2.2. Выполнение государственной работы в форме проведения методических мероприятий:

1) методические мероприятия могут проводиться как в стационарном режиме, так и в онлайн-режиме с использованием сети Интернет;

2) проведение методических мероприятий осуществляется по плану, утвержденному учреждением;

3) в случае проведения внепланового мероприятия дата и время его начала должны быть объявлены учреждением не позднее, чем за 5 дней до проведения;

4) мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

5) продолжительность мероприятий определяется их содержанием;

6) перерыв между частями одного мероприятия должен быть не менее 10 минут;

7) продолжительность мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать двух часов;

8) общая продолжительность одного мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 4,5 часов;

9) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

10) объявленное методическое мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников.

2.1.6. Выполнение государственной работы в форме подготовки методических материалов:

1) срок подготовки методических материалов должен составлять не более 30 дней со дня обращения потребителя за оказанием работы;

2) потребителю могут быть предложены ранее подготовленные методические материалы с учетом их актуальности и интереса потребителя;

3) методические материалы могут быть представлены в бумажном и (или) электронном виде, состоять из текстовых материалов, видео - и аудиоматериалов, иллюстративных материалов.

2.2.3. Выполнение государственной работы в форме подготовки экспертных оценок и (или) заключений:

- срок подготовки экспертных оценок и (или) заключений должен составлять не более 30 дней со дня обращения потребителя за оказанием работы;

- для подготовки экспертных оценок и (или) заключений учреждение может привлекать сторонних специалистов и (или) экспертов в соответствующей сфере;

- заверенные подписью подготовившего их специалиста и (или) эксперта и руководителя учреждения экспертные оценки и (или) заключения предоставляются потребителю в бумажном виде на бланке учреждения;

- учреждение вправе хранить копии выданных экспертных оценок и (или) заключений.

2.2.4. Результатом выполнения государственной работы является посещение потребителем методического мероприятия, получение методических материалов, экспертной оценки и (или) заключения.

2.2.5. Требования к объему и качеству выполняемой государственной работы за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

2.2.6. Потребителями государственной работы являются:

- органы законодательной и исполнительной власти;

- общедоступные библиотеки Республики Крым;

- высшие и средние профильные учебные заведения, учреждения дополнительного образования, осуществляющие подготовку и переподготовку специалистов в области культуры;

- общественные библиотечные организации/ассоциации;

- персонал библиотек;

- пользователи.

2.3. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы.

2.3.3. 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. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения государственной работы.

2.4.3. 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).

2.4.4. 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.

2.4.5. 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).

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

2.4.7. 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.

2.4.8. 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, устанавливаемое на компьютерах в библиотеке, лицензионное и должно иметь соответствующие подтверждающие документы.

2.4.9. 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.

2.4.10. 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.

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.

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

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

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

2.5.7. Ежедневно в библиотеке проводятся санитарные часы.

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.

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

2.7.4. Порядок информирования о государственной работе.

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

2.7.6. 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:

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

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

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 и на информационном стенде в библиотеке.

1.7.5. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги:

- по телефонам:
- директор: +7 (3652) 511-403
- зам.директора: +7 (3652) 511-385
- бухгалтерия: +7 (3652) 511-392
- методический отдел +7 (3652) 249-560
- отдел обслуживания пользователей: +7 (3652) 608-852
- по письменным обращениям;
- по электронной почте: mail@gasprinskylibrary.ru
- при личном обращении;
- на официальном сайте Министерства культуры Республики Крым:
<http://mkult.rk.gov.ru>;

-на официальном Интернет-сайте библиотеки: <http://gasprinskylibrary.ru/>

Сведения о графике (режиме) работы и времени приема посетителей структурными подразделениями библиотеки по просьбе пользователя сообщаются по указанным телефонам. Режим работы и время приема пользователей в структурных подразделениях библиотеки:

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

Режим работы методического отдела: понедельник- пятница с 9 до 18-00

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 размещается следующая информация:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по выполнению государственной работы;
- 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) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, выполняющих государственную работу.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения пользователей специалисты структурных подразделений ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского» 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 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.

2.8. Требования к нормативному обеспечению.

2.8.1. Библиотека должна обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих ее деятельность:

- устав;

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

правила внутреннего распорядка; правила пользования библиотекой;

положения об отделах, структурных подразделениях библиотеки;

положение о методической работе;

положение об обработке персональных данных;

инструкция по охране труда и технике безопасности;

инструкция по пожарной безопасности;

инструкция по электробезопасности;

регламент предоставления государственной работы;

стандарт качества государственной работы;

паспорт государственной работы.

положение о платных услугах;

штатное расписание;

должностные инструкции;

положение об аттестации сотрудников;

положения о материальном стимулировании;

положение по делопроизводству;

нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;

протоколы, решения совещательных органов; приказы, распоряжения руководителя учреждения.

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. 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 по Библиотеки. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с выполнения 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 ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского» 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.

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

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

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

3.5.8. 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.

3.5.9. 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.

3.5.10. 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.

3.5.11. 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.

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 РКБ им. Гаспринского 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: <http://mkult.rk.gov.ru>

и по электронной почте e-mail: 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 руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

4. Учет мнения потребителей результата 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.

4.2. Мнения потребителей результатов государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества результатов государственной работы.

5. Показатели объема (качества) выполнения государственной работы

1. Показателями и критериями качества государственной работы являются:

Направления	Показатели	Индикаторы
Аналитическая деятельность	Обобщающий отчет о деятельности библиотеки/библиотек	Публичный отчет 1 раз в год, в т.ч. в печатном виде
Организация и проведение исследований, участие в исследованиях в области библиотечного дела	Выезды с целью экспертно-диагностической оценки состояния деятельности и уровня и уровня библиотечно-информационного обслуживания	Не менее 2 в год
Организация и проведение исследований, участие в исследованиях в области библиотечного дела	Исследование	Не менее 1 в год
Разработка документов и предоставление итогов исследований	Методическое пособие, рекомендации	Не менее 4 в год
	Проведение конференций, круглых столов	Не менее 2 в год
	Участие с докладами в конференциях, круглых столах, организованных другими библиотеками, организациями	Да/Нет
Повышение квалификации, непрерывное	Наличие программ повышения квалификации не меньше чем на год	Выполнение их не менее, чем на 80%

профессиональное образование сотрудников библиотеки	Охват сотрудников библиотеки	Не менее 10% повысивших квалификацию от общего количества сотрудников
	Среднее количество участников методического мероприятия	Не менее 20 человек
Проведение методических мероприятий (семинаров, конференций, творческих лабораторий)	Проведение ежегодных мероприятий по повышению квалификации библиотечных специалистов (совещание директоров, семинары с обслуживанием актуальных вопросов библиотечного дела и т.д.)	Не менее 4 мероприятий
Оказание методической помощи общедоступным библиотекам	Полнота удовлетворения запросов	Отсутствие отрицательных отзывов и жалоб
	Подготовка письменной консультации, рекомендации, методического письма	Не более 20 дней (140 час.)
	Подготовка устной индивидуальной консультации	Не более 4 дней (30 час.)
	Выезды в муниципальные образования Республики Крым для оказания методической помощи	Не менее 5 выездов в год Не менее 2 обследованных библиотек за один выезд
Инновационная деятельность	Наличие программ и проектов, направленных на развитие библиотечной деятельности	Не менее 2 программ или проектов в год
Участие в создании положительного имиджа библиотеки	Наличие собственных культурно-просветительских проектов	Не менее 1 в год
	Участие в общегородских программах и проектах	Да/Нет
	Количество публикаций в различных профессиональных изданиях, в т.ч. ресурсах Интернет	Не менее 1 в год