

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «БИБЛИОГРАФИЧЕСКАЯ ОБРАБОТКА ДОКУМЕНТОВ И СОЗДАНИЕ КАТАЛОГОВ»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Наименование государственной работы

«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» (далее – государственная работа).

Настоящий стандарт 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.

1.2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений: Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство). Контактная информация Министерства: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова, 13. тел./факс: (3652) 544-327, тел.: (3652) 544-658, <http://mkult.rk.gov.ru>, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственной работы, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственной работы в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

1.3. Государственную работу выполняют следующие учреждения:

- 1) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»;
- 2) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского»;
- 3) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи»;
- 4) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» (далее – учреждения).

1.4. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение государственной работы:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 21.12.1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12.01.1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 года № 52-ФЗ «О санитарно - эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 года № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- 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»;
- «ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»;
- «ГОСТ 7.20-2000. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика»;
- «ГОСТ 7.48-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Основные термины и определения»;

- «ГОСТ 7.50-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования»;
- «ГОСТ 7.87-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования»;
- «ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»;
- «ГОСТ Р 7.0.93-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечный фонд. Технология формирования»;
- «ГОСТ Р 7.0.94-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения»;
- «ГОСТ Р 7.0.96-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования»;
- «ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения»;
- «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации», введены в действие Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736;
- постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 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»;
- 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 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- 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»;
- 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»;
- 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»;
- 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»;
- письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010

№ 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

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

- Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30.12.2015 года №199-ЗРК-2015;

- Закон Республики Крым от 27.03.2017 № 368-ЗРК/2017 «Об обязательном экземпляре документов»;

- уставы республиканских государственных библиотек;
- правила пользования республиканских государственных библиотек;
- иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие нормативно-правовых актов в сети Интернет на сайтах правительства или ведомства, в справочной программе «Консультант Плюс». Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы

Глава 1. Общие требования к процессу выполнения государственной работы

1.1. Государственная работа выполняется в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации.

1.2. Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

- библиографическая обработка документов;
- организация электронных и карточных каталогов.

1.3. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

Глава 2. Порядок выполнения государственной работы

2.1. Порядок выполнения государственной работы осуществляется в соответствии нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым, перечисленными в пункте 5 раздела 1 настоящего стандарта.

2.2. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

- 1) количество библиографических записей, внесенных в электронный каталог;
- 2) количество отредактированных библиографических записей в карточных каталогах.

2.3. Основаниями для отказа в получении результата выполнения государственной работы являются:

- нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;
- обращение за получением государственной работы в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного

запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;

- запрос гражданина противоречит нормам авторского права;
- запрашиваемый потребителем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

2.4. Основаниями для приостановления выполнения государственной работы являются:

- нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);
- причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);
- утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);
- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

Глава 3. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы

3.1. Учреждения, выполняющие государственную работу, должны обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельств о государственной регистрации юридического лица; свидетельств 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 иные);

- 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.

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения государственной работы

4.1. Здания (помещения) учреждений должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к библиотеке должны быть очищены от снега и льда.

Табличка с информацией о режиме работы библиотеки должна быть расположена на видном месте у входа в библиотеку.

4.2. Здания (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально - бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

4.3. Здания (помещения) должны быть оборудованы системами охранно - пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, оснащено средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждений.

4.4. Здания (помещения) должны отвечать требованиям санитарно - гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих

на качество выполняемой государственной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные правила и нормы, строительные нормы и правила, иные нормы).

4.5. 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 учреждений.

4.6. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждений с учетом требований действующих строительных норм и правил.

4.7. В составе помещений библиотеки выделяются:

- зона регистрации посетителей;
- зона каталогов;
- справочно-библиографическая зона;
- читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей результата выполнения государственной работы и работников библиотеки;
- рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;
- зона предоставления электронной информации;
- зона копирования документов;
- зона абонемента;
- зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и иные);
- 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).

4.8. Гардероб должен работать в течение всего времени работы библиотеки. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждениями безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени выполнения государственной работы учреждениями туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.9. Библиотека должна иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей государственной работы и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

4.10. Учреждения должны быть оснащены 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. В детской и специальной библиотеках используется оборудование с учётом специфических потребностей групп пользователей.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

4.11. Учреждения должны быть оснащены 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 государственной работы, достаточную пропускную способность для выполнения утвержденного объема государственной работы. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

4.12. 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 учреждениях должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.

4.13. Библиотека, специализирующаяся на обслуживании слепых и слабовидящих пользователей, должна быть оснащена специальными адаптированными техническими средствами для самостоятельной работы незрячего и слабовидящего читателя с книгой и иной информацией (читающие комплексы, адаптированное компьютерное оборудование, тифлофлешплееры, CD-плееры, увеличивающие устройства для чтения текста, звуковые сигнализаторы и иные), а также иметь возможность для репродуцирования плоскочечатной литературы в специальные форматы.

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

4.15. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

4.16. В учреждениях должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

4.17. Учреждения обеспечивают работникам комфортные условия труда и предоставляют необходимые материалы и оборудование для выполнения ими государственной работы.

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

4.18. Учреждения должны быть обеспечены транспортом для организации внестационарного библиотечного обслуживания пользователей, которые не могут самостоятельно посещать библиотеки.

4.19. Учреждения должны быть обеспечены бесперебойной телефонной и Интернет связью.

Глава 5. Требования к доступности результата выполнения государственной работы для потребителей

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

5.2. Здания (помещения) учреждений должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов и оснащены соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы, иные приспособления.

5.3. В библиотеке, специализирующейся на обслуживании читателей с проблемами зрения, указатели и таблички справочно-навигационной системы должны быть продублированы рельефно-точечным шрифтом и (или) элементами звукового

и цветового информирования и ориентирования.

5.4. Мебель и оборудование в библиотеке, специализирующейся на обслуживании слепых и слабовидящих пользователей, должны быть расположены таким образом, чтобы не травмировать инвалида по зрению, а также иметь постоянное место расположения для облегчения ориентирования по памяти. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

5.5. Режим работы учреждений, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливаются учреждениями по согласованию с Министерством.

Учреждения должны проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

5.6. Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

5.7. Выполнение государственной работы должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

5.8. В течение не менее 8 часов без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов и гардероба для посетителей.

5.9. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

5.10. График работы объектов сети внестанционарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

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

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению выполнения государственной работы

6.1. Учреждения должны быть укомплектованы необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждений устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемых в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

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

6.3. Специалисты должны иметь 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.

6.4. Основаниями для получения допуска к работе является прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждений должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

6.5. 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, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

Сотрудники учреждений должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями выполнения государственной работы.

6.6. В учреждениях создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

6.7. Учреждения обеспечивают работникам комфортные условия труда и предоставляют необходимые материалы и оборудование для выполнения ими государственной работы.

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей результата выполнения государственной работы

7.1. Учреждения обязаны своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечить возможность их правильного выбора.

7.2. Учреждения обязаны довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждений;
- правила посещения библиотеки права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень государственных работ с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- сведения о дополнительных государственных работах, предоставляемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждений;
- контактная информация о руководстве учреждений с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

7.3. Информирование потребителей государственной работы осуществляется:

- через официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);
- посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждений, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждений;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет»);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- при личном посещении учреждения.

7.4. На официальных сайтах учреждений в сети «Интернет» размещается

следующая информация:

- полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотек;
- режим работы учреждений (изменения в режиме работы учреждений);
- фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;
- структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);
- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>);
- стандарт качества выполнения государственной работы;
- перечень выполняемых учреждениями государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

7.5. На информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждений размещается следующая информация:

- полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;
- режим работы учреждений;
- фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;
- структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);
- стандарт качества выполнения государственной работы;
- перечень выполняемых учреждениями государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждений, а также должностных лиц учреждений.

7.6. На вывеске у входа в учреждения должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждений;
- режим работы учреждений;
- информация об изменениях в режиме работы.

7.7. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях, иная информация.

7.8. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждениях, их фондах, ресурсах;
- об услугах учреждений;
- контактная информация;
- режим работы учреждений;
- о проводимых мероприятиях.

7.9. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждениях, их фондах, ресурсах;
- об услугах учреждений;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждений;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждений в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

7.10. Информирование о порядке выполнения государственной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждений двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, выполняющими государственную работу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

7.11. Информацию о порядке выполнения государственной работы можно получить у дежурного консультанта при непосредственном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением государственной работы. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке выполнения государственной работы;
- об адресах официальных сайтов Министерств в сети «Интернет»; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Республики Крым»; сайтов республиканских государственных библиотек, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;
- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- о процедуре оформления интернет - запроса для выполнения государственной работы;
- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения государственной работы

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего

и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждений, выполняющих государственную работу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждения, выполняющие государственную работу, должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем результата выполнения государственной работы, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или республиканского законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы.

В учреждениях может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственной работы.

3.5. В целях улучшения качества выполнения государственной работы учреждения должны не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результата выполнения государственной работы для изучения удовлетворенности качеством выполнения государственной работы.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителями учреждений, их заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждений.

3.8. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Министерство осуществляет функции и полномочия учредителя.

3.9. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемой государственными учреждениями Республики Крым государственной работы.

3.10. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные

и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей результатов выполненной государственной работы, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей результата выполнения государственной работы

4.1. Мнение потребителей результата выполнения государственной работы об уровне качества и доступности результатов выполнения государственной работы определяется:

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

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата выполнения государственной работы.

4.2. Мнение потребителей результата выполнения государственной работы изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества результатов государственной работы.

Раздел 5. Основные показатели, характеризующие качество выполнения государственной работы

Наименование показателя, единица измерения	Формула расчета показателя	Источник информации
Динамика объема собственных баз данных библиотеки по сравнению с предыдущим годом	БД (отч.): БД (предш.) x 100 - 100 , где: БД (отч.) - объем собственных баз данных в	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК

(процент)	отчетном году, тыс. записей; БД (предш.) - объем собственных баз данных в предшествующем году, тыс. записей	«Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке»
Динамика изменения объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом – не менее 3% от объема фонда библиотеки (процент)	(ОЭК (отч.) – ОЭК (пред.)) x 100 : ОФБ , где ОЭК (отч.) – объем электронного каталога в отчетном году; ОЭК (пред.) – объем электронного каталога в предыдущем году; ОФБ – общий объем фонда библиотеки.	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Внутренняя учетная документация.
Доля документов переведенных в электронный вид и доступных пользователям в Интернете (процент)	ДЭ (отч.) : БФ(отч.) x 100 , где ДЭ (отч.) – количество документов из фондов библиотеки, переведенных в электронную форму в отчетном году; БФ (отч.) – объем библиотечного фонда в отчетном году	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Внутренняя учетная документация.
Доля отредактированных библиографических записей в электронном и карточном каталоге по сравнению с предыдущим годом (процент)	КОЗ (отч.): ОФБ x 100 , где КОЗ (отч.) – количество отредактированных библиографических записей в электронном каталоге и традиционных/карточных каталогах в отчетном году; ОФБ (отч.) – общий объем фонда библиотеки.	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Внутренняя учетная документация.
Доля документов библиотечного фонда отраженных в электронном каталоге от общего объема фондов библиотеки (процент)	(БФэк:ОБФ) x 100 , где БФэк – количество документов библиотечного фонда, отраженных в электронных каталогах библиотеки; ОБФ – общий объем фонда библиотеки	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке»
Количество отредактированных библиографических записей в электронном и карточном каталоге - не менее 3% от объема фонда библиотеки. (процент)	КОЗ (отч) : ОФБ x 100 , где КОЗ (отч.) – количество отредактированных библиографических записей в электронном каталоге и карточных каталогах в отчетном году; ОФБ – общий объем фонда библиотеки	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Внутренняя учетная документация.

Расчет показателей качества при составлении квартальных (годовых) отчетов рекомендуется рассчитывать следующим образом:

Кф(отч) : Кф(пред) x 100

Кф(отч) - фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания государственных услуг (выполнения работ) в отчетном квартале текущего года;

Кф(пред) - фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания государственных услуг (выполнения работ) за предыдущих год.

Для расчета плановых показателей качества государственного задания рекомендуется рассчитывать следующим образом:

Кп(отч) : Кп(пред) x 100

Кп(отч) - фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания государственных услуг (выполнения работ) в отчетном квартале текущего года;

Кп(пред) - фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания государственных услуг (выполнения работ) за предыдущих год.

Раздел 6. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной работы библиотеки независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей работы, подлежит обязательному совершенствованию.

С этой целью, стандарт качества работы должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной работы.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества работы, поступившие от

- органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей работы;
- группы потребителей работы (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.