

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ  
«БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ  
ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»**

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1. Наименование государственной услуги**

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – государственная услуга).

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, а также основные положения, определяющие качество государственной услуги и требования к качеству ее предоставления.

Предоставление государственной услуги в рамках выполнения государственного задания направлено на обеспечение прав и интересов физических и юридических лиц на доступ к библиографической и текстовой информации из фондов государственных республиканских библиотек (в части, не касающейся авторских прав) посредством взаимодействия пользователей (получателей услуги) с библиотекой.

Услуга, оказываемая исполнителем, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

**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](mailto:minkult@rk.gov.ru).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

**3. Перечень учреждений, предоставляющих государственную услугу:**

- 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).

#### 4. Термины и определения

4.1. **Абонемент** – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки.

4.2. **Библиотека** – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

4.3. **Библиотечное мероприятие** – вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников, для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении.

4.4. **Библиотечное обслуживание** – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

4.5. **Библиотечный каталог** – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки.

4.6. **Библиотечная услуга** – конкретный положительный результат библиотечного обслуживания, выражающийся в обеспечении доступа пользователей к ресурсам данной библиотеки и других информационных систем.

4.7. **Библиотечно-информационная услуга** – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации).

4.8. **Библиографическое обслуживание** – обеспечение потребителей библиографической информацией (информацией о документах, необходимой для их идентификации и использования).

4.9. **Библиографическая услуга** – результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации.

4.10. **Библиографическая справка** – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка); о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка); ответ на запрос, содержащий фактические сведения (фактографическая справка).

4.11. **Виртуальная справка** – запрос пользователя в онлайн-справочную службу, связанный с поиском библиографической, фактографической и полнотекстовой информации; ответ в виде библиографических списков с указанием источника, отдельных или совокупности фактографических данных; предоставление возможности самостоятельного поиска информации в базе данных выполненных запросов, генерируемой на сайте библиотеки; ссылки на источник информации в информационно-телекоммуникационной сети и консультации для самостоятельного поиска. При выполнении запросов удаленных пользователей используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, электронные каталоги и ресурсы Интернета.

4.12. **Выдача документа** – предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов, по всем видам абонемента и всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части.

4.13. **Документ** – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

4.14. **Запрос пользователя библиотеки** – требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги.

4.15. **Информационное обслуживание** – обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг.

4.16. **Информация** – сведения, воспринимаемые человеком и (или) специальными устройствами как отражение фактов материального или духовного мира в процессе коммуникации (Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки).

4.17. **Консультация** – ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению.

4.18. **Копия документа** – идентичное воспроизведение содержания и/или внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления.

4.19. **Межбиблиотечный абонемент** – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде.

4.20. **Обращение к веб-сайту библиотеки** – сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы; приравнивается к посещению библиотеки.

4.21. **Обращение в режиме удаленного доступа** – факт обращения пользователей к услугам библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, по каналам межбиблиотечного абонемента.

4.22. **Ориентирующая справка** – ответ на запрос о режиме, порядке и условиях пользования библиотекой; о работе, размещении и направлениях деятельности структурных подразделений библиотеки; о проводимых в библиотеке мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях и пр.).

4.23. **Ответ** – сведения, выданные пользователю или посетителю сотрудником библиотеки по его запросу. Ответы подразделяются на справки, консультации, переадресованные запросы и отказы.

4.24. **Отказ** – неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.

4.25. **Показатель качества услуги** – количественная и качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя.

4.26. **Пользователь библиотеки** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятия, абонент).

4.27. **Читательский формуляр** – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов.

## 5. Нормативно-правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги

- 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 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 13) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- 14) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 15) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 16) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- 17) 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»;
- 18) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016г. № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
- 19) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 20) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998г. № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- 21) Приказ Министерства культуры РФ от 8 октября 2012 г. № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- 22) 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";
- 23) 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»;
- 24) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30 декабря 2015 года № 199-ЗРК-2015;
- 25) Закон Республики Крым от 27.03.2017 № 368-ЗРК/2017 «Об обязательном экземпляре документов»;
- 26) Уставы республиканских государственных библиотек;
- 27) Правила пользования республиканских государственных библиотек;
- 28) 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 ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

### **Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

#### 1.1. Описание государственной услуги

Государственная услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- стационарная форма обслуживания (все виды услуг библиотеки, оказываемых получателю в здании библиотеки);
- внестационарная, в том числе заочная форма обслуживания (доставка получателю документов и оказание иных услуг библиотеки по месту жительства, работы, учебы), а также с использованием ресурсов мобильных комплексов информационно-библиотечного обслуживания (при их наличии);
- дистанционное обслуживание (обслуживание получателя в удаленном доступе с использованием информационно-коммуникационных технологий через сайт Библиотеки и/или её страницы на сайтах государственных услуг и в социальных сетях).

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

1.1.2. Для оказания государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- предоставление получателям государственной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда в соответствии с правилами пользования библиотекой;
- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек в соответствии с правилами пользования библиотекой;
- организация и проведение тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей государственной услуги.

1.1.3. Все получатели государственной услуги имеют право свободного выбора библиотеки в соответствии со своими потребностями и интересами.

1.1.4. Библиотечное обслуживание получателей государственной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу ограниченных физических возможностей, должно обеспечиваться через заочные или внестационарные формы обслуживания.

1.1.5. Государственная услуга предоставляется получателю государственной услуги в сроки, не превышающие межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках.

1.1.6. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда (абонемента) производится на срок не менее 15 и не более 30 календарных дней.

1.1.7. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале, а также предоставление других услуг производятся в течение рабочего дня библиотеки.

1.1.8. Получатели государственной услуги несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и правилами пользования библиотекой или компенсируют ущерб в следующем порядке:

- при нарушении срока возврата документов, взятых во временное пользование, обязаны возместить пени в соответствии с правилами пользования библиотекой или лишаются права пользования библиотекой на срок, устанавливаемый администрацией библиотеки;

- при утере или порче документа из библиотечного фонда обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов), при невозможности замены – возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;

- за утрату произведений печати и иных материалов из библиотечного фонда, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов получателями, не достигшими 14 лет, ответственность несут родители или их законные представители.

## **Глава 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

2.1. Предоставление государственной услуги осуществляется на бесплатной основе в соответствии с «Правилами пользования учреждением». Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с «Положением об оказании платных услуг», утверждённым администрацией учреждения.

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

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

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

### 2.2. Требования к процессу и (или) результату предоставления государственной услуги

#### 2.2.1. Основание для предоставления государственной услуги

- личное обращение;
- письменное обращение или запрос с помощью электронных форм связи, если характер конкретной услуги предусматривает её предоставление в дистанционном виде.

2.2.2. Порядок доступа к фонду библиотеки, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотекой устанавливаются в соответствии с Уставом библиотеки, законодательством об охране государственной тайны и законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации.

2.2.3. Для получения услуги библиотечного обслуживания получатель услуги должен быть зарегистрирован (записан) в библиотеке, на физическое лицо оформляется формуляр; услуги юридическим лицам и общественным организациям оказываются на основании договора.

2.2.4. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию (перерегистрацию) заявителей;
- справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки, базам данных;
- обслуживание пользователей в Библиотеке, включая предоставление доступа к документам, хранящимся в Библиотеке, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

2.2.5. Потребителями услуги, предоставляемой исполнителем, могут быть юридические лица, физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, в соответствии с возрастным статусом библиотек, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие; общественные организации.

2.3. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является отсутствие в запросе получателя услуги (его представителя) сведений, необходимых для осуществления поиска затребованного документа библиотечного фонда или справочно-библиографической информации.

2.4. Потребителю может быть отказано в получении государственной услуги в следующих случаях:

- 1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;
- 3) отсутствие сведений или документов библиотечного фонда, соответствующих запросу;
- 4) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;
- 5) нарушение правил пользования библиотекой;
- 6) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

### **Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

3.1. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;
- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги (выполнения работы), в случаях установленных законодательством.

### **Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

4.1. Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

4.2. Здание (помещение) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

4.3. Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (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).

4.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги (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.

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

4.6. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

Помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления государственной услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для потребителя в течение всего времени предоставления государственной услуги учреждением.

Санузлы и туалетные комнаты (по возможности отдельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления государственной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.7. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть комфортными, функциональными, надежными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна. Детские библиотеки должны быть оснащены специальной мебелью для детей дошкольного возраста.

4.8. Помещения библиотеки должны иметь оптимальное сочетание естественного и искусственного освещения. В библиотечных помещениях исключается применение ламп накаливания.

4.9. Помещения библиотеки должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температуры воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрации и т.д.). В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим не менее 18 градусов и не более 25 градусов Цельсия.

4.10. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления государственных услуг. Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

4.11. Для предоставления качественных государственных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

## **Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

5.1. Здание (помещение) учреждения должно 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 зданию очищаются от снега и льда.

5.2. Помещения библиотеки должны обеспечивать свободное передвижение и доступ в нее граждан с ограниченными физическими возможностями.

Помещения специальной библиотеки для слепых и слабовидящих должны иметь достаточную площадь, максимально адаптированную для инвалидов по зрению, оснащенную специальным оборудованием и приспособлениями: пандусы, держатели, уровневые переходы, ограждения и другое.

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

5.4. 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 культуры Республики Крым. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

5.5. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению учреждения санитарный день может быть заменен на санитарные часы.

5.6. 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.

## **Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

### 6.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности библиотеки (количество пользователей, книговыдачи, посещаемости) и государственного задания;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

### 6.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен 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;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги, заниматься самообразованием.

6.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении государственной услуги:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются Кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление государственной услуги, предъявляются следующие требования: в основу взаимоотношений

с пользователями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

6.4 Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления ими государственной услуги.

## **Глава 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

7.1. Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о библиотеке, режиме ее работы и предоставляемых услугах.

7.2. Вся информация размещается на государственном языке Российской Федерации.

7.3. Сведения о предоставлении государственной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

Информирование потребителей о библиотеке, предоставляющей государственную услугу.

7.4. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» библиотека обязана довести до сведения потребителей свои наименование, местонахождение (адрес) и режим работы. Способ и порядок предоставления информации определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.5. Библиотека должна обеспечить потребителей работы доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества предоставленной услуги. Указанная информация размещается на сайте библиотеки и/или стендах (вывесках) в помещениях библиотеки.

7.6. Информирование потребителей о государственной услуге

7.6.1. Библиотека обязана своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой государственной услуге и возможностях ее получения. Способы информирования получателей государственной услуги определяются библиотекой самостоятельно.

7.6.2. Оповещение (анонс) потребителей о плановых методических мероприятиях осуществляется на информационных стендах библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет, сайте библиотеки), в средствах массовой информации, в рекламно-информационных материалах.

7.7. Требования к режиму работы библиотеки

7.7.1. Режим работы библиотеки, в том числе в выходные устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению Учредителя.

7.7.2. Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

7.7.3. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников библиотеки устанавливается

в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

#### 7.8. Время предоставления государственной услуги

7.8.1. Предоставление государственной услуги потребителям может производиться в любой день недели, кроме выходных дней, обозначенных в графике работы библиотеки. Даты и время проведения мероприятий устанавливается библиотекой самостоятельно и/или при согласовании с Министерством культуры Республики Крым.

### **Глава 8. ТРЕБОВАНИЯ К НОРМАТИВНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ**

8.1. Учреждение должно обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективный договор;
- 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 услуги;
- стандарт качества государственной услуги (работы);
- паспорт государственной услуги.
- 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.

### **Глава 9. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

9. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

9.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

9.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

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

9.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта

качества работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

2) 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 предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

9.5. В целях улучшения, качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставленной услуги.

9.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

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

9.8. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

#### 9.9. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования, к выполнению государственной услуги, а также принятием ими решений;

2) 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 выполняемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

9.10. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документарные проверки.

#### 9.11. 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 предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

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

9.12. 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.

#### 9.13. Независимая оценка качества предоставления государственной услуги

9.13.1. Независимая оценка качества предоставления услуги осуществляется общественным советом, созданным при Министерстве.

9.13.2. Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя работы о качестве предоставления услуги на своем официальном сайте в сети Интернет.

### **Глава 10. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

10. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

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

2) по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

10.1. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

#### 10.2. Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания услуги.

10.2.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

10.2.2. При досудебном обжаловании действия (бездействия) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

10.2.3. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13, в электронной форме на электронный адрес Министерства: [minkult@rk.gov.ru](mailto:minkult@rk.gov.ru), единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у Министра.

10.2.4. Жалобу в Министерство можно подать лично (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

10.2.5. В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, оказывающего государственную услугу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

10.3. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи.

10.3.1. Записаться на личный прием к Министру культуры Республики Крым можно по телефонам: (3652) 544-485.

10.3.2. Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства <http://mkult.rk.gov.ru>.

10.4. Министр культуры Республики Крым (далее по тексту – Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

10.5. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

10.5.1. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

10.6. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

**Раздел 6. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ.**

<b>Наименование показателя, единица измерения</b>	<b>Формула расчета показателя</b>	<b>Источник информации</b>
Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом (процент)	<b>М (отч.) : М (пред.) x 100</b> , где М (отч.) – количество посещений в отчетном году; М (пред.) – количество посещений в предыдущем году	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке»
Динамика количества зарегистрированных пользователей библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процент)	<b>П (отч.) : П (пред.) x 100</b> , где П (отч.) – количество посещений в отчетном году; П (пред.) – количество посещений в предыдущем году	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке»
Коэффициент использования документов библиотечного фонда (процент)	<b>(Кв : БФ) x 100</b> , где Кв – количество выданных документов; БФ – количество документов в фонде библиотеки	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке»
Коэффициент использования документов библиотечного фонда в электронной форме (процент)	<b>(КвЦФ : БФЦФ) x 100</b> , где КвЦФ – количество выданных документов библиотечного фонда в электронной форме; БФЦФ – общее количество документов библиотечного фонда в электронной форме	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Внутренняя учетная документация
Динамика количества обращений в библиотеку удаленных пользователей (процент)	<b>(ОУП тг : ОУП пг) x 100 - 100</b> , где ОУПтг – количество обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки (посещений сайта) в текущем году; ОУПпг – количество обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки (посещений сайта) в предыдущем году	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.

## **Глава 11. ПРОЦЕДУРА ПЕРЕСМОТРА СТАНДАРТА**

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

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

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

- органов государственной власти, органов местного самоуправления,
- учреждений, оказывающих государственную услугу, на которых распространяется действие настоящего стандарта;
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуги,
- группы потребителей услуги (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.