

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ
«ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ СТАБИЛИЗАЦИИ, РЕСТАВРАЦИИ И
КОНСЕРВАЦИИ БИБЛИОТЕЧНОГО ФОНДА, ВКЛЮЧАЯ
КНИЖНЫЕ ПАМЯТНИКИ»**

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы «Осуществление стабилизации, реставрации и консервации книжных памятников» (далее – государственная работа).

Настоящий стандарт определяет общие требования к организации, последовательности процессов и операций для обеспечения качества государственной работы по физическому сохранению и безопасности фонда библиотеки.

Государственная работа выполняется в целях обеспечения сохранности книжных памятников как особо ценной части библиотечного фонда, а также максимального уменьшения риска разрушения или утраты документов в процессе их хранения и использования. В процессе выполнения работы соблюдается приоритет сохранности над доступностью для редких и ценных изданий и книжных памятников.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

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.

3. Перечень учреждений, выполняющих государственную работу:

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».

4. Основные термины и определения.

4.1. Сохранность документа – состояние документа, характеризующее степень удержания эксплуатационных свойств.

4.2. Книжные памятники – рукописные и печатные книги, книжные коллекции (в том числе их разновидности по ГОСТ 7.60), обладающие выдающимися духовными, эстетическими, полиграфическими или документирующими свойствами, представляющие общественно значимую научную, историческую или культурную ценность и охраняемые специальным законодательством.

4.3. Книжные памятники государственного (федерального) уровня – книжные памятники, имеющие первостепенное значение для познания и развития отечественной науки, истории и культуры.

4.4. Консервация документов – обеспечение сохранности документов посредством режима хранения, стабилизации, реставрации и изготовления копии.

4.5. Общероссийский свод книжных памятников – информационная система, включающая в себя банк данных библиографического и книговедческого характера о документах и коллекциях, обладающих свойствами книжных памятников.

4.6. Реестр книжных памятников – государственная учётно-регистрационная база данных, включающая идентификационные сведения о зарегистрированных книжных памятниках.

4.7. Режим хранения документов – нормативные условия хранения документов.

4.8. Реставрация документа – восстановление эксплуатационных свойств, а также формы и внешнего вида документа.

4.9. Стабилизация документа – обработка, замедляющая старение и предотвращающая повреждение документа.

4.10. Изготовление копии документа – воспроизведение на другом носителе в том же или ином формате с помощью различных технологий.

4.11. Защитный фонд – библиотечный фонд, создаваемый для предупреждения преждевременной изнашиваемости документов в силу их интенсивного использования, порчи, редкости или непрочности материальной основы.

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

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- 4) Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 5) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1;

- 6) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- 7) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 8) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 10) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- 11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 12) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- 13) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 14) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- 15) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 16) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
- 17) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- 18) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- 19) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 г. № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
- 20) ГОСТ 7.76-96. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;
- 21) ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность. Термины и определения.
- 22) ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения;
- 23) ГОСТ 7.20-2000. Библиотечная статистика;
- 24) ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;
- 25) ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования;
- 26) ГОСТ 7.48-2002. Консервация документов. Основные требования и определения;

- 27) ГОСТ 7.59-2003. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;
- 28) ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
- 29) ГОСТ 7.87-2003. Книжные памятники. Общие требования;
- 30) ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;
- 31) 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»;
- 32) 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»;
- 33) Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 № 278 «О внесении изменений в Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 1 сентября 2009 года № 390 «О внесении изменений в СНиП 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения»;
- 34) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- 35) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 3 мая 2011 г. № 429 «Об утверждении порядков отнесения документов к книжным памятникам, регистрации книжных памятников, ведения реестра книжных памятников»;
- 36) Письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04.11.1998 № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;
- 37) 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»;
- 38) Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;
- 39) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30.12.2015 № 199-ЗРК-2015;
- 40) Уставы республиканских государственных библиотек;
- 41) Правила пользования республиканских государственных библиотек;
- 42) иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1.2. Описание государственной работы

Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

- 1) выявление, идентификация и описание книжных памятников, редких и ценных изданий в фондах библиотек;
- 2) консервация документов;
- 3) соблюдение мероприятий по безопасности фонда.

Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.1. Выявление, идентификация и описание книжных памятников, редких и ценных изданий в фондах государственного бюджетного учреждения культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»:

- просмотр и отбор документов в основном и подсобных фондах библиотеки на предмет выявления редких и ценных изданий;
- определение редкости и ценности отобранных документов;
- прием документов, имеющих признаки редкости и ценности, в фонд отдела редкой книги;
- составление паспортов на книжные памятники;
- подготовка принятых документов для постановки на учет как особо ценное имущество библиотеки (составление списка);
- размещение изданий в фонде в соответствии с принятой системой расстановки;
- идентификация и описание книжных памятников в электронные базы данных «Раритет», «Временник»;
- ввод машиночитаемых записей на книжные памятники (государственного (федерального) уровня) в Общероссийский свод книжных памятников из фондов библиотеки и учреждений Республики Крым (при наличии в их фондах менее 50 экз. книжных памятников);
- ведение Реестра книжных памятников Республики Крым.

2.1.1. Выявление, идентификация и описание книжных памятников в фондах учреждений Республики Крым:

- просмотр документов на наличие в фондах библиотек, музеев, учебных заведений и других учреждений Республики Крым книжных

памятников, отбор документов, обладающих признаками книжных памятников;

- определение редкости и ценности отобранных документов;
- составление списка отобранных документов;
- составление библиографических описаний на выявленные книжные памятники в электронном виде;
- составление паспортов на книжные памятники;
- ввод машиночитаемых записей на книжные памятники (государственного (федерального) уровня) в Общероссийский свод книжных памятников (при наличии в их фондах более 50 экз. книжных памятников);
- идентификация и описание книжных памятников в электронные базы данных, передача машиночитаемых записей в Региональный центр по работе с книжными памятниками Республики Крым для включения в Реестр книжных памятников Республики Крым.

2.2. Консервация документов состоит из следующих видов работ:

- создание и поддержание режима хранения;
- стабилизация документов после воздействия внешних разрушающих факторов;
- реставрация материальной основы документов после воздействия разрушающих факторов;
- создание защитного фонда.

2.2.1. Создание и поддержание режима хранения включает в себя выполнение ряда процессов по обеспечению нормативных параметров температурно-влажностного, светового и санитарно-гигиенического режимов в соответствии с требованиями ГОСТа 7.50–2002. «Консервация документов. Общие требования».

2.2.2. Стабилизация документов после воздействия внешних разрушающих факторов обеспечивается последовательностью выполнения процессов, замедляющих старение и разрушение материальной основы документов и повышающих их устойчивость к неблагоприятному воздействию внешних агрессивных факторов среды. Мероприятия по стабилизации осуществляются с учетом характера и степени повреждения документов, условий их последующего использования. Все операции по стабилизации выполняются согласно инструкциям и технологическим картам.

2.2.3. Реставрация материальной основы документов после воздействия разрушающих факторов включает в себя осуществление процессов по восстановлению эксплуатационных свойств, формы и внешнего вида документов. При отборе документов на реставрацию учитывается их уникальность, культурно-историческая значимость, физическое состояние, частота использования. Все операции выполняются согласно инструкциям и технологическим картам, соблюдаются общепринятые нормы и принципы реставрации.

2.2.4. Создание защитного фонда включает в себя процессы по определению и подготовке изданий к микрофильмированию и (или) создание

электронных копий документов с целью предоставления пользователям доступа к интеллектуальному содержанию документов, уязвимых с точки зрения сохранности.

2.3. Соблюдение мероприятий по безопасности фонда включает в себя:

- технологические меры защиты фонда;
- социально-правовые меры защиты фонда;
- управление опасными ситуациями.

2.3.1. Выполнение технологических мер защиты фонда: проверка по утвержденному графику основных и подсобных фондов; разработка и соблюдение технологических карт по использованию фонда.

2.3.2. Выполнение социально-правовых мер защиты фонда: разработка инструкций, правил работы с библиотечными фондами, в том числе с редкими и ценными изданиями для читателей; обучение правилам работы с библиотечными фондами, правилам пользования редкими и ценными изданиями библиотекарей.

2.3.3. Управление опасными ситуациями:

- соблюдение правил эксплуатации комплексной системы безопасности: охранной сигнализации; системы автоматического пожаротушения; кнопки экстренного вызова полиции; камер наружного и внутреннего видеонаблюдения; системы звукового оповещения; соблюдение нормативно-технической документации (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы);

- соблюдение инструкций по противодействию терроризму и экстремизму;

- эвакуация книжных памятников согласно Порядку эвакуации материальных и культурных ценностей библиотеки в безопасные районы.

2.4. Результатом выполнения государственной работы является количество книжных памятников, прошедших стабилизацию, реставрацию и консервацию.

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

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

3.1. Учреждение, выполняющее государственную работу, 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.

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

4.1. Требования к зданию и прилегающей территории

Учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для выполнения государственной работы.

Прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств.

Содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

Здание должно быть подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения, канализации, оборудовано источниками естественного и искусственного освещения, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации.

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

Здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда.

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

4.2. Требования к помещениям

Помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

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

Условия выполнения работы должны быть безопасными для жизни и здоровья персонала учреждения.

Безопасность работы должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

4.3. Требования к техническому оснащению

Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее – оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе выполнения

государственной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество работы.

Комплекс материально-технического оснащения учреждения, необходимого для выполнения работы должен включать:

- библиотечное оборудование: фондовое оборудование в соответствии с требованиями нормативной документации по хранению документов, обладающих признаками книжных памятников, мультимедийное оборудование;

- рабочее оборудование: мебель для сотрудников библиотеки, складское оборудование, тару для осуществления безопасной транспортировки библиотечных документов, в том числе эвакуации особо ценных изданий;

- информационно-коммуникационные средства: компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, в том числе с функцией факса, точки доступа в Интернет, современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации;

- средства оцифровки, копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры;

- современные программные средства, необходимые для обеспечения всех видов деятельности библиотеки.

Количество оборудования материально-технического оснащения учреждения определяется исходя из технологических потребностей учреждения. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеках должны обеспечивать информационную безопасность, возможность эффективной работы сотрудников. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, должно соответствовать требованиям действующих нормативных документов, регламентирующих соответствующую сферу деятельности.

Специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год оборудование должно проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту).

Состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать выполняемой государственной работе.

Оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя.

Технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства.

Для качественного выполнения работ требуется постоянное обновление

компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций.

Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

5.2. Здание (помещение) учреждения должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы и иные приспособления.

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

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

5.5. Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

5.6. 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.

5.7. 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.

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

Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

6. 1. Требования к кадровому обеспечению

6.1.1. Требования к численности персонала, участвующего в выполнении работы:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности библиотеки

и государственного задания;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеке, 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 выполнении государственной работы:

- 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;

- работники, выполняющие реставрационные работы, должны иметь высшее или среднее образование, владеть теоретическими и практическими навыками в области реставрации документов;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

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

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

Глава 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой

и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках государственной работы в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование учреждения, выполняющего государственную работу;
- о дате, времени начала мероприятия;

- телефон для справок и консультаций.

7.2. Информирование потребителей государственной работы осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте;
- 4) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной и (или) электронной почте;
- 5) по телефону;
- 6) при личном посещении учреждения;
- 7) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция).

7.3. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 7) стандарт выполнения государственной работы;
- 8) перечень выполняемых учреждением работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);
- 9) о проводимых мероприятиях;
- 10) онлайн-сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка и т.д.;
- 11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

7.4. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 4) структура учреждения, с указанием названия структурных

подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг).

7.5. Посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждении, его ресурсах;
- 2) об оказываемых учреждением услугах (работах);
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

7.6. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении, его ресурсах;
- 2) об оказываемых учреждением услугах (работах);
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

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 сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

7.7. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (работу). Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

7.8. Информацию о порядке предоставления услуги (работы) можно получить у дежурного консультанта и (или) непосредственно должностного лица, предоставляющего государственную услугу (работу) при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 30 минут с момента обращения.

7.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги (работы). Во время разговора должностное лицо

должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

7.10. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждении, его ресурсах;
- 2) об услугах и работах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

Глава 8. ТРЕБОВАНИЯ К НОРМАТИВНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

8.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, выполняющее работу:

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Республики Крым;
- трудовой коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования библиотекой;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- положения о структурных подразделениях библиотеки;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- положения о коллегиальных совещательных органах (экспертно-фондово-закупочная комиссия (ЭФЗК), ученый совет, совет попечителей и т.д.);
- положение по делопроизводству;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру учреждения;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения руководителя учреждения;
- бухгалтерские документы.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной работы.

1.1. 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).

1.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего государственную работу.

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

1.4. Учреждение, выполняющее работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работ. Эта система должна охватывать этапы планирования государственной работы, 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 выполнения 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;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного 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, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за выполнением требований стандарта качества государственных работ.

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

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

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

1.8. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) 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;

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 работ.

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

1.10. 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 работ, 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, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

1.11. 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.

2. Независимая оценка качества выполнения государственной работы

2.1. Независимая оценка качества выполнения работы осуществляется

общественным советом, созданным при Министерстве.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

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

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

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

2. Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества выполнения работы.

2.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений, выполняющих государственную работу, 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.

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

2.1.2. 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, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у Министра культуры Республики Крым.

2.1.3. 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.

2.1.4. В письменной жалобе получателя государственной работы должно быть указано:

- наименование учреждения, выполняющего государственную работу, 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, выполняющего работу, 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.

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

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

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

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.

5. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

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

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 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1. Показателем качества выполнения государственной работы является:

1) темп роста общего количества книжных памятников, прошедших реставрацию, по сравнению с предыдущим годом (процентов);

формула расчета значения показателя:

$KPr. (отч.) / KPr. (предш.) \times 100 - 100$, где:

$KPr. (отч.)$ – количество книжных памятников прошедших реставрацию за отчетный год;

$KPr. (предш. год)$ – количество книжных памятников отреставрированных за предшествующий год.

2. 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 государственной 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.