ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ «КРЫМСКАЯ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. И.Я. ФРАНКО»
(ГБУК РК «КРУНБ им И.Я. Франко»)

ПРИКАЗ

от 28.06.2019 № 51

г.Симферополь

О введении в действие стандартов качества и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и во исполнение приказа Министерства культуры Республики Крым от 29.12.2018г. №316 «О внесении изменений в приказ Министерства культуры Республики Крым от 26.12.2016 № 364»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Ввести в действие с 01.07.2019, утвержденные приказом Министерства культуры Республики Крым от 29.12.2018г. №316 «О внесении изменений в приказ Министерства культуры Республики Крым от 26.12.2016 №364», следующие стандарты качества предоставления государственных услуг (работ):

1.1. Стандарт качества предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»;

1.2. Стандарт качества выполнения государственной услуги (работы) «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»;

1.3. Стандарт качества выполнения государственной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов»;

1.4. Стандарт качества выполнения государственной работы «Осуществление стабилизации, реставрации и консервации библиотечного фонда, включая книжные памятники».

1.5. Стандарт качества выполнения государственной работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела»;

1.6. Стандарт качества выполнения государственной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»;

2. Утвердить и ввести в действие с 01.01.2019 следующие административные регламенты предоставления государственных услуг (работ):

2.1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (приложение №1);

2.2. Административный регламент выполнения государственной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (приложение №2);

2.3. Административный регламент выполнения государственной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (приложение №3);

2.4. Административный регламент выполнения государственной работы «Осуществление стабилизации, реставрации и консервации библиотечного фонда, включая книжные памятники» (приложение №4);

2.5. Административный регламент выполнения государственной работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела» (приложение №5);

2.6. Административный регламент выполнения государственной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» (приложение №6).

3. Заведующим структурных подразделений обеспечить соблюдение и выполнение стандартов качества выполнения государственных услуг (работ) и административных регламентов предоставления государственных услуг (работ), введенных в действие и утвержденных настоящим приказом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Т.И. Пужановскую.

Директор Е.В.Ясинова

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУК РК
«КРУНБ им. И. Я. Франко»
от 28.06.2019 № 51

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»

I. Общие положения

Административный регламент (далее – Регламент) предоставления государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживание пользователей (далее – государственная услуга) Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко» (далее – Библиотека) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для её получения.

Регламент определяет регулирование общественных отношений доступа граждан, иных заинтересованных лиц (далее – пользователей) к информации, получение ими необходимых информационных сведений при осуществлении Библиотекой библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей.

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

1.1.1. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживание пользователей Библиотеки, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления государственной услуги.

1.2. Пользователи услуги.

1.2.1. Пользователями услуги (работы) по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживание пользователей могут быть юридические и физические лица (граждане вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге (работе), которые регламентируются внутренними документами Библиотеки.

1.3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления государственной услуги.

Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется Министерством культуры Республики Крым и Библиотекой.

1.3.1. Сведения о местонахождении Библиотеки:

Юридический адрес: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А.

Почтовый адрес: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А.

Библиотека работает: понедельник-четверг с 10 до 19-00,
суббота-воскресенье с 10-00 до 18-00 без перерыва на обед,
пятница – выходной
Последний рабочий день месяца – санитарный день.

1.3.2. Контактные телефоны (телефоны для справок):

Телефон/факс: +7 (3652) 608-644

Адрес официального сайта библиотеки: http://franco.crimealib.ru

Адрес электронной почты: franco@crimealib.ru

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

- **по телефонам**:

директор +7 (3652) 608-644;
бухгалтерия +7 (3652) 608-646;
отдел организационной и кадровой работы +7 (3652) 608-645;
научно-методический отдел +7 (3652) 608-637;
отдел комплектования +7 (3652) 608-647;
информационно-библиографический отдел +7 (3652) 275-742;
отдел культурно-досуговой работы +7 (3652) 274-478;
отдел городского абонемента +7 (3652) 608-642;
отдел иностранной литературы +7 (3652) 608-643;

- **посредством запроса** направленного по адресу: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А;
- **по электронной почте**: franco@crimealib.ru;
- **при личном обращении**;
- **на официальном сайте**:

Министерства культуры Республики Крым: http://mkult.rk.gov.ru;
Библиотеки: http://franco.crimealib.ru;

- **на информационном стенде Библиотеки**.

1.3.4. При информировании пользователей по вопросам предоставления государственной услуги в ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Библиотеки подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим пользователя.

При обращении по телефону сотрудник Библиотеки:

- называет Библиотеку, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю или обратившемуся пользователю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется на официальном сайте Библиотеки http://franco.crimealib.ru, на информационных стендах Библиотеки.

На информационных стендах Библиотеки содержатся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты администрации Библиотеки;
- режим работы Библиотеки;
- перечень оказываемых дополнительных платных услуг;
- перечень документов, которые необходимы для предоставления государственной услуги;
- основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- выписка из прейскуранта цен на дополнительные платные услуги Библиотеки;
- сведения о месте нахождения книги отзывов и предложений;
- правила пользования Библиотекой;
- план эвакуации.

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

Стандарт качества выполнения государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» утверждён приказом Министерства культуры Республики Крым от 29.12.2018 № 318 «О внесении изменений в приказ Министерства

культуры Республики Крым от 26.12.2016 № 364».

2.1. Наименование государственной услуги.

2.1.1. Услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки включает:

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

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

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

2.1.2. Государственная услуга: по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки предусматривает предоставление пользователям:

- бесплатной информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;
- полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление во временное пользование документов из фондов городского абонемента и читальных залов;
- документа по межбиблиотечному абонементу и электронной доставки документов из других библиотек.

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

2.1.3. 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, учёбы), 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).

2.2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу.

2.2.1. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко».

2.2.2. Библиотека не имеет права требовать от пользователя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

2.3. Цели, основания и результат предоставления государственной услуги.

Услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки должна соответствовать своему целевому назначению и Уставу Библиотеки, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

2.3.1. 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.

2.3.2. Целями предоставления государственной услуги являются:

- обеспечение доступа пользователей к ресурсам Библиотеки и других информационных систем;

- удовлетворение потребностей в библиографической информации;

- содействие развитию науки, культуры, искусства, просвещения и образования;

- предоставление документов других библиотек при их отсутствии в фонде библиотеки;

- обеспечение доступа к услугам Библиотеки граждан.

2.3.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

- обеспечение свободного доступа населения к информации;

- создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым Библиотекой;

- содействие в получении наиболее полного объёма необходимой информации;

- удовлетворение информационных, образовательных, интеллектуальных, духовных, эстетических и других потребностей пользователей, а также учреждений, предприятий и организаций Республики Крым;

- выполнение плановых показателей Библиотеки;

- учёт мнений пользователей по предоставлению государственной услуги согласно книге отзывов и предложений Библиотеки.

2.4. Срок предоставления государственных услуг.

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

2.4.2. Предоставление государственной услуги пользователям может производиться в любой день недели, кроме выходных дней, обозначенных в графике работы Библиотеки. Даты и время проведения мероприятий устанавливаются Библиотекой самостоятельно и/или при согласовании с Министерством культуры Республики Крым.

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

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги.

2.5.1. Конституция Российской Федерации;

2.5.2. Конституция Республики Крым;

2.5.3. Гражданский кодекс Российской Федерации;

2.5.4. Бюджетный Кодекс Российской Федерации;

2.5.5. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

2.5.6. «Основы законодательства о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;

2.5.7. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

2.5.8. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

2.5.9. Федеральный закон от 23.11.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

2.5.10. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

2.5.11. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

2.5.12. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

2.5.13. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

2.5.14. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

2.5.15. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

2.5.16. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

2.5.17. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

2.5.18. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

2.5.19. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

2.5.20. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.5.21. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

2.5.22. 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»;

2.5.23. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

2.5.24. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

2.5.25. 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»;

2.5.26. Приказ Министерства культуры РФ от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

2.5.27. 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"»;

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

2.5.29. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения.

2.5.30. ГОСТ Р 7.0.104-2019. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления.

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

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

2.5.33. Устав ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко»;

2.5.34. Правила пользования Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко»;

2.5.35. Прейскурант цен на дополнительные платные услуги Библиотеки;

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

2.6. Порядок предоставления государственной услуги.

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

2.6.2. 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.

2.6.3. Для оказания государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- предоставление пользователям 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 и электронной доставке документов из других библиотек в соответствии с правилами пользования Библиотекой;
- организация и проведение тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, проведение культурно-просветительских и интеллектуально-досуговых библиотечных мероприятий на базе Библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей государственной услуги.

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

2.6.5. Библиотечное обслуживание пользователям государственной услуги, которые не могут посещать Библиотеку в силу ограниченных физических возможностей, должно обеспечиваться через заочные или внестационарные формы обслуживания, при их наличии.

2.6.6. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальных залах, а также предоставление других услуг производятся в течение рабочего дня Библиотеки.

2.6.7. Получатели государственной услуги несут материальную, административную 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, 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.

2.6.8. Предоставление государственной услуги осуществляется на бесплатной основе в соответствии с Правилами пользования Библиотекой. Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с «Положением о дополнительных платных услугах Библиотеки», утверждённым администрацией Библиотеки.

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 пользователей (в соответствии с уставом исполнителя).

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

2.6.9. Требования к режиму работы Библиотеки:

2.6.9.1. Режим работы Библиотеки, в том числе в выходные устанавливается с учётом потребностей населения и интенсивности её посещения по решению Учредителя.

2.6.9.2. Время работы Библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

2.6.9.3. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников Библиотеки устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, способы их получения пользователями, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

2.7.1. Для первичного получения государственной услуги пользователю – физическому лицу необходимо предоставить в Библиотеку следующие документы:

- для граждан Российской Федерации – паспорт установленного образца (для лиц, проходящих военную службу, – паспорт или военный билет); временное удостоверение личности гражданина РФ (форма № 2П), (удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ);

- для иностранных граждан – паспорт иностранного гражданина или заменяющий его документ (удостоверение беженца или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ);

- для лиц без гражданства: разрешение на временное проживание; вид на жительство.

2.7.2. Для первичного получения государственной услуги пользователю – физическому лицу необходимо оформить соглашение на обработку персональных данных пользователей. Пользователь подтверждает своей подписью в регистрационной карточке согласие на сбор и обработку персональных данных.

2.7.3. Получение государственной услуги юридическим лицом в Библиотеке осуществляется на основании заключенного договора на информационно-библиотечное обслуживание юридического лица.

2.7.4. Для повторного получения государственной услуги в Библиотеке необходимы следующие документы:

- читательский билет, оформленный при первичном обращении пользователя в Библиотеку;

- документ удостоверяющий личность.

2.7.5. Перерегистрация в Библиотеке проводится ежегодно (в начале календарного года).

2.7.6. Запрещается требовать от пользователя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными актами Российской Федерации и Республики Крым, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07. 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

Пользователю может быть отказано в получении государственной услуги в следующих

случаях:

1) отказ посетителя дать согласие на обработку персональных данных, читательский билет не оформляется. В случае отзыва в письменной форме согласия на обработку персональных данных, пользователь утрачивает права пользователя Библиотеки;

2) не соблюдения Правил пользования Библиотеки;

3) если пользователь находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

4) если посетитель имеет некорректный внешний вид (в грязной, имеющий неприятный запах и рваной одежде, босиком, с голым торсом и т. д.). Явно не соблюдающий правила личной гигиены и санитарии;

5) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

6) отсутствие сведений или документов библиотечного фонда, соответствующих запросу;

7) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу пользователя;

8) отсутствие договора – для юридического лица;

9) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

10) запрашиваемый пользователем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации;

11) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.9. Предоставление услуги (работы) может быть приостановлено в случаях:

2.9.1. Нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);

2.9.2. Причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);

2.9.3. Утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);

2.9.4. Нарушение Правил пользования Библиотекой;

2.9.5. Отсутствие в запросе получателя услуги (его представителя) сведений, необходимых для осуществления поиска затребованного документа библиотечного фонда или справочно-библиографической информации;

2.9.6. Внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/ на территориях, в/на которых осуществляется предоставление работы;

2.9.7. Создание реальной угрозы нормальному функционированию Библиотеки или организациям, расположенным вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности пользователей услуг и нарушения общественного порядка;

2.9.8. Внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Библиотеки и оказания работ.

2.10. Размер платы, взимаемой с пользователя и способы её взимания при предоставлении государственной услуги.

2.10.1. Государственная услуга предоставляется пользователям на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется Библиотекой в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.11. Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала Библиотеки, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

2.11.1. Условия предоставления услуги и сама услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала Библиотеки.

2.11.2. Библиотека должна 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.

2.12. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги:

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

2.12.2. 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.

2.12.3. 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, Нормы).

2.12.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги (работы) мебелью и мягким инвентарём для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

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

2.12.6. В Библиотеке 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 пользователя в течение всего времени предоставления государственной услуги учреждением;
- санузлы и туалетные комнаты (по возможности раздельные 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.

2.12.7. 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.

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

2.12.9. 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.

2.12.10. Библиотека должна быть оснащена 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.

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

2.13. Требование к доступности государственной услуги для пользователей.

2.13.1. Здание (помещение) Библиотеки должно располагаться с учётом 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.

2.13.2. Помещения Библиотеки должны обеспечивать свободное передвижение и доступ в неё граждан с ограниченными физическими возможностями. Помещения для лиц с ОВЗ должны иметь достаточную площадь, максимально адаптированную для инвалидов, оснащенную специальным оборудованием и приспособлениями: пандусы, держатели, уровневые переходы, ограждения и другое.

2.13.3. Помещения Библиотеки должны быть оборудованы лаконичной и понятной навигацией о направлениях передвижения людей внутри здания.

2.13.4. Режим работы Библиотеки, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается Библиотекой по согласованию с Министерством культуры Республики Крым с соблюдением Трудового кодекса РФ. Библиотека должна проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

2.13.5. Один раз в месяц в Библиотеке проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению Библиотеки санитарный день может быть заменён на санитарные часы.

2.13.6. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.14. Требования к кадровому обеспечению.

2.14.1. Требования к численности персонала, участвующего в оказании государственной услуги:

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

- структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учётом объёмов 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.

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

- каждый сотрудник из числа специалистов Библиотеки должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с требованиями профессиональных стандартов (до введения профессионального стандарта – в соответствии с требованиями

квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии);

- все специалисты Библиотеки должны быть аттестованы в установленном порядке;

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

- в Библиотеке создаются условия для повышения квалификации работников;

- 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.

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

- в профессиональной деятельности работники Библиотеки руководствуются Кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику Библиотеки, 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 пользователям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения пользователей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

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

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.15.1. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги на информационных стендах, информационных ресурсах Библиотеки, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- информированность пользователей о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой услуге);

- комфортность ожидания пользователей при предоставлении государственной услуги;

- внимательное отношение должностных лиц и специалистов к пользователю;

- доступность оказываемой государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий при предоставлении государственной услуги;

- время, затраченное на получение конечного результата государственной услуги (оперативность);

- качество содержания конечного результата государственной услуги;

- возможность получения пользователем информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- возможность получения пользователем результатов предоставления государственной услуги с помощью информационных ресурсов Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- уровень кадрового обеспечения предоставления государственной услуги, периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- количество выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги;

- число поступивших жалоб на предоставление государственной услуги;

- степень удовлетворенности пользователей качеством, полнотой и доступностью государственной услуги;

- полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления государственной услуги;

- полнота, достоверность и доступность информации о государственном бюджетном учреждении культуры и предоставляемой им государственной услуге.

2.15.2. В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

- прейскурант цен на дополнительные платные услуги с указанием цен в рублях;

- регламент предоставления услуг (работ) или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых пользователем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг (выполнения работ);

- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги (выполнять работы), и информацию о нём, если это имеет значение, исходя из характера услуг (работ);

- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг;

- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги.

2.16. Требования, учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.16.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации пользователям и обеспечение доступа пользователей к сведениям о государственной услуге;

- подача пользователем документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- получение пользователем сведений о ходе предоставлении государственной услуги.

2.16.2. В электронной форме информация о предоставлении государственной услуги предоставляется:

- через официальные сайты Министерства культуры Республики Крым и Библиотеки;

- с использованием электронной почты, через электронные адреса.

2.16.3. На официальном сайте Библиотеки размещаются сведения:

- дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим – график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

- копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);

- кодекс профессиональной этики;

- структура и органы управления учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг (работ);

- отчёты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;

- сведения о проведённых в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;

- перечень услуг (работ) и копия документа о порядке их предоставления;

- перечень дополнительных платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг (работ);

- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг (работ);

- регламент (порядок) взаимодействия с пользователями, утвержденный руководителем учреждения.

2.17. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.17.1. Предоставление государственной услуги осуществляется через удаленное подключение пользователя к Интернет-сайту Библиотеки. К электронным ресурсам и базам данных Библиотеки, размещенным на Интернет-сайте Библиотеки, предоставляется свободный доступ.

2.17.2. В помещениях Библиотеки государственная услуга в электронном виде оказывается всем пользователям, находящимся в соответствующих помещениях Библиотеки. Процесс оказания государственной услуги начинается при начале работы пользователя на автоматизированном рабочем месте читателя или при обращении пользователя к сотруднику-консультанту.

2.17.3. Через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет государственная услуга оказывается в электронном виде всем пользователям. Процесс оказания государственной услуги начинается при обращении пользователя к Интернет-сайту Библиотеки или при начале работы на автоматизированном рабочем месте в помещениях Библиотеки.

2.17.4. Предоставление государственной услуги в электронном виде осуществляется через удаленное подключение пользователя к сети Интернет и включает в себя следующие действия:

- подключение к Интернет-сайту Библиотеки, на главной странице которого необходимо войти в меню «Ресурсы» и/или «Читателю»;

- самостоятельный поиск информации путём выбора интересующей базы данных, вида поиска и способа поиска: по ключевым словам, автору, заглавию и году издания. Далее необходимо нажать кнопку «Поиск», выйти на гиперссылку заинтересовавшего документа, получить его более полное описание.

2.17.5. Для предоставления государственной услуги пользователям, находящимся в удалённом доступе, на Интернет-сайте Библиотеки размещается перечень наименований библиотечных ресурсов в электронной форме, баз данных, информационно-справочных ресурсов, полнотекстовых изданий из фондов Библиотеки.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

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

- регистрацию (перерегистрацию) пользователей;

- 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 учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении № 1 к Регламенту.

3.2. Регистрация (перерегистрация) пользователей либо отказ в регистрации.

3.2.1. Основанием начала административной процедуры является личное обращение пользователя в Библиотеку.

3.2.2. При регистрации пользователь предъявляет документы, предусмотренные пунктами 2.7.1., 2.7.2., 2.7.3., 2.7.4., 2.7.5. Регламента.

3.2.3. Специалист Библиотеки при первичном обращении пользователя в целях представления государственной услуги оформляет читательский билет и знакомит пользователя с Правилами пользования.

3.2.4. Максимальный срок выполнения административного действия составляет 15 минут.

Результатом административной процедуры является запись пользователя в Библиотеку,

оформление читательского билета пользователя в момент поступления запроса о предоставлении государственной услуги, либо отказ в записи пользователя по основаниям, указанным в пункте 2.8. Регламента.

3.3. Информирование пользователя о предоставлении государственной услуги.

3.3.1. Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о Библиотеке, режиме её работы и предоставляемых услугах.

3.3.2. Вся информация размещается на государственном языке Российской Федерации.

3.3.3. Сведения о предоставлении государственной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам. Информирование пользователей о Библиотеке, предоставляющей государственную услугу.

3.3.4. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» Библиотека обязана довести до сведения пользователей свои наименование, местонахождение (адрес) и режим работы. Способ и порядок предоставления информации определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.3.5. Библиотека должна обеспечить пользователей 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.

3.3.6. Информирование пользователей о государственной услуге.

3.3.6.1. Библиотека обязана своевременно обеспечивать пользователей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой государственной услуге и возможностях её получения. Способы информирования получателей государственной услуги определяются Библиотекой самостоятельно.

3.3.6.2. Оповещение (анонс) пользователей о плановых библиотечных мероприятиях осуществляется на информационных стендах Библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сайте Библиотеки, в средствах массовой информации, в рекламно-информационных материалах.

Раздел IV. Формы контроля над предоставлением государственной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля.

4.1.1. Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления государственных услуг, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц Библиотеки, определённых административными процедурами, осуществляет директор Библиотеки.

4.1.2. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по предоставлению государственной услуги и принятием решений осуществляется специалистом Библиотеки, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.1.3. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением государственных услуг, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Библиотеки.

4.2. Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Библиотеки, участвующими в предоставлении государственной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Крым.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок.

4.2.1. Плановые и внеплановые проверки осуществляются Министерством культуры Республики Крым. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

4.2.2. При организации проверок учитываются жалобы и заявления пользователей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц Библиотеки, участвующих в предоставлении

государственных услуг.

4.2.3. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления государственных услуг устанавливается Министерством культуры Республики Крым.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты Министерства культуры Республики Крым.

4.2.5. Поверка осуществляется на основании приказа Министерства культуры Республики Крым.

4.2.6. По требованию комиссии ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные Регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, предоставляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами пользователей.

4.2.7. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц Библиотеки за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

4.3.1. Должностные лица Библиотеки, уполномоченные принимать участие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц Библиотеки закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.4. Независимая оценка качества предоставления государственной услуги.

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

4.4.2. Библиотека обеспечивает техническую возможность выражения мнений пользователей услуги о качестве предоставления услуги на своем официальном сайте в сети Интернет.

4.5. Учёт мнения пользователей государственной услуги.

4.5.1. Мнение пользователей государственной услуги (работы) об уровне качества и доступности государственной услуги (работы) определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления (выполнения) государственной услуги (работы), в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование пользователей государственной услуги (работы) и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб пользователей государственной услуги (работы).

4.5.2. Мнение пользователей государственной услуги (работы) изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества государственной услуги (работы).

Раздел V. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и органа, предоставляющего государственную услугу

5.1. Нарушение прав пользователей государственной услуги.

В случае выявления нарушений прав пользователей государственной услуги, в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Пользователь имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц Библиотеки в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Порядок обжалования.

При отказе в предоставлении государственной услуги пользователь имеет право обратиться с жалобой, заявлением:

- к директору Библиотеки;

- в Министерство культуры Республики Крым.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Министерства культуры Республики Крым, а также может быть принята при личном приёме.

5.3. Срок рассмотрения жалобы.

При обращении пользователя в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор Библиотеки вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив пользователя о продлении срока его рассмотрения.

5.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Пользователь имеет право обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке в следующих случаях:

1) нарушение порядка принятия запроса пользователя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение порядка предоставления государственной услуги;

3) требование у пользователя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Правилами пользования Библиотекой, для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

6) требование при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым.

5.5. Основания для отказа в рассмотрении жалобы.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления её рассмотрения:

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

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

5.5.3. Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается пользователю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

5.6. Форма подачи жалобы.

Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме на официальный сайт Библиотеки.

5.7. Порядок рассмотрения жалоб.

Жалобы на решения, принятые руководителем Библиотеки, рассматриваются в Министерстве культуры Республики Крым.

5.8. Жалоба должна содержать:

5.8.1. Наименование Библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

5.8.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица Библиотеки, предоставляющей государственную услугу;

5.8.4. Доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица Библиотеки, предоставляющей государственную услугу;

5.8.5. Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

5.9. Право на получение информации и документов.

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если иное не предусмотрено законом.

5.10. Принятие решения по жалобе.

По результатам рассмотрения жалобы директор Библиотеки или Министерство культуры Республики Крым, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата пользователю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днём принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, пользователю в письменной форме и по желанию пользователя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься, локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего Регламента.

Приложении № 1
к Административному регламенту предоставления государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

Блок-схема
предоставления государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

Регистрация пользователя в Библиотеку

↓

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

Приложение № 2
УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУК РК
«КРУНБ им. И. Я. Франко»
от 28.06.2019 № 51

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ»

I. Общие положения

Административный регламент (далее – Регламент) выполнения государственной работы по организации и проведению культурно-массовых мероприятий (далее – государственная работа) Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко» (далее – Библиотека) разработан в целях повышения качества выполнения и доступности государственной работы, создания комфортных условий для её получения.

1.1. Предмет регулирования административного Регламента.

1.1.1. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной работы по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, а также порядок взаимодействия между участниками выполнения государственной работы.

1.2. Пользователи результатов работы.

1.2.1. Пользователями работы по организации и проведению культурно-массовых мероприятий могут быть юридические и физические лица (граждане вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к работе, которые регламентируются внутренними документами Библиотеки.

1.3. Требования к порядку информирования о правилах выполнения государственной работы.

Информирование о правилах выполнения государственной работы осуществляется Министерством культуры Республики Крым и Библиотекой.

1.3.1. Сведения о местонахождении Библиотеки:

Юридический адрес: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А.

Почтовый адрес: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А.

Библиотека работает: понедельник-четверг с 10 до 19-00,
суббота-воскресенье с 10-00 до 18-00 без перерыва на обед,
пятница – выходной.
Последний рабочий день месяца – санитарный день.

1.3.2. Контактные телефоны (телефоны для справок):

Телефон/факс: +7 (3652) 608-644.

Адрес официального сайта библиотеки: http://franco.crimealib.ru.

Адрес электронной почты: franco@crimealib.ru.

1.3.3. Пользователи могут получить информацию по вопросам выполнения государственной работы, в том числе о ходе выполнения государственной работы:

- по телефонам:

директор +7 (3652) 608-644;
бухгалтерия +7 (3652) 608-646;

отдел организационной и кадровой работы +7 (3652) 608-645;
научно-методический отдел +7 (3652) 608-637;
отдел комплектования +7 (3652) 608-647;
информационно-библиографический отдел +7 (3652) 275-742;
отдел культурно-досуговой работы +7 (3652) 274-478;
отдел городского абонемента +7 (3652) 608-642;
отдел иностранной литературы +7 (3652) 608-643;

- **посредством запроса** направленного по адресу: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А;
- **по электронной почте**: franco@crimealib.ru;
- **при личном обращении**;
- **на официальном сайте**:

Министерства культуры Республики Крым: http://mkult.rk.gov.ru;
Библиотеки: http://franco.crimealib.ru;

- **на информационном стенде Библиотеки**.

1.3.4. При информировании пользователей по вопросам выполнения государственной работы в ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Библиотеки подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим пользователя.

При обращении по телефону сотрудник Библиотеки:

- называет Библиотеку, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю или обратившемуся пользователю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах выполнения государственной работы осуществляется на официальном сайте Библиотеки http://franco.crimealib.ru, на информационных стендах Библиотеки.

На информационных стендах Библиотеки содержатся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты администрации Библиотеки;
- режим работы Библиотеки;
- перечень оказываемых дополнительных платных услуг;
- перечень документов, которые необходимы для выполнения государственной работы;
- основания для отказа в предоставлении государственной работы;
- выписка из прейскуранта цен на дополнительные платные услуги Библиотеки;
- сведения о месте нахождения книги отзывов и предложений;
- правила пользования Библиотекой;
- план эвакуации.

Раздел II. Стандарт выполнения государственной работы

Стандарт качества выполнения государственной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» утверждён приказом Министерства культуры Республики Крым от 29.12.2018 № 318 «О внесении изменений в приказ Министерства культуры Республики Крым от 26.12.2016 № 364».

2.1. Наименование государственной работы.

2.1.1. Работа по организации и проведению культурно-массового мероприятия: результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым пользователем (с группой пользователей) работы, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению

духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей пользователей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

2.1.2. Государственная работа: по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предусматривает:

- подготовку культурно-массового мероприятия;
- проведение культурно-массового мероприятия;
- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям культурно-массового мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);
- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончании мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка и т.д.).

2.1.3. Культурно-просветительские и интеллектуально-досуговые мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных вечеров, видео-гостиных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций и т.д.

2.1.4. Перечень форм организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен Библиотекой в зависимости от специфики обслуживаемого контингента пользователей, вида учреждения культуры (в соответствии с Уставом Библиотеки).

2.2. Наименование учреждения, непосредственно выполняющего государственную работу.

2.2.1. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко».

2.3. Цели и результат выполнения государственной работы.

Работа по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должна соответствовать своему целевому назначению и Уставу Библиотеки, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

2.3.1. Целями выполнения государственной работы являются:

- подготовка и проведение культурно-массового мероприятия (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям культурно-массового мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);
- содействие развитию науки, культуры, искусства, просвещения и образования;
- оказание помощи инвалидам различных категорий в социальной реабилитации и интеграции их в обществе;
- создание оптимальных условий проведения культурно-массовых мероприятий для специальных групп пользователей: детей, юношества, людей с ограничениями в жизнедеятельности;
- обеспечение доступа к услугам (работам) Библиотеки граждан.

2.3.2. Результатом выполнения государственной работы является:

- обеспечение свободного доступа населения к информации;
- создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым Библиотекой;
- содействие в получении наиболее полного объёма необходимой информации;
- удовлетворение информационных, образовательных, интеллектуальных, духовных, эстетических и других потребностей пользователей, а также учреждений, предприятий и организаций Республики Крым;
- культурно-просветительское и интеллектуально-досуговое мероприятие: литературный конкурс, книжный фестиваль, библиотечная акция, литературный праздник, читательская конференция, диспут, литературно-музыкальный вечер, видеогостинаях, встреча с деятелями

культуры, науки, литературы, форум, конференция, круглый стол, семинар, мастер-класс, экспедиций, лекционные мероприятия, презентации и т.д.;

- выполнение плановых показателей Библиотеки;

- учёт мнений пользователей по предоставлению государственной работы согласно книге отзывов и предложений Библиотеки.

2.4. Срок выполнения государственной работы.

2.4.1. Государственная работа предоставляется с момента записи пользователя в Библиотеку в течение всего календарного года на основании Устава и планов деятельности Библиотеки.

2.5. Правовые основания для выполнения государственной работы.

2.5.1. Конституция Российской Федерации;

2.5.2. Конституция Республики Крым;

2.5.3. Гражданский кодекс Российской Федерации;

2.5.4. Бюджетный Кодекс Российской Федерации;

2.5.5. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1«О защите прав потребителей»;

2.5.6. «Основы законодательства о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;

2.5.7. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149–ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

2.5.8. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

2.5.9. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

2.5.10. Федеральный закон от 23.11.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

2.5.11. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

2.5.12. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

2.5.13. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

2.5.14. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

2.5.15. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

2.5.16. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

2.5.17. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

2.5.18. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

2.5.19. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

2.5.20. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.5.21. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 № 1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;

2.5.22. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

2.5.23. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

2.5.24. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

2.5.25. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

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

2.5.27. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

2.5.28. ГОСТ Р 7.0.104-2019. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления.

2.5.29. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения.

2.5.30. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

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

2.5.32. Указ Главы Республики Крым от 18.12.2014 № 522-У «Об утверждении Концепции патриотического и духовно-нравственного воспитания населения в Республике Крым»;

2.5.33. Устав ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко»;

2.5.34. Правила пользования Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко»;

2.5.35. Прейскурант цен на дополнительные платные услуги Библиотеки;

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

2.6. Исчерпывающий перечень документов, которые являются необходимыми и обязательными для выполнения государственной работы, способы их получения пользователями, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

2.6.1. Для первичного получения государственной работы пользователю – физическому лицу необходимо предоставить в Библиотеку следующие документы:

- для граждан Российской Федерации – паспорт установленного образца (для лиц, проходящих военную службу, – паспорт или военный билет); временное удостоверение личности гражданина РФ (форма № 2П), (удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ);

- для иностранных граждан – паспорт иностранного гражданина или заменяющий его документ (удостоверение беженца или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ);

- для лиц без гражданства: разрешение на временное проживание; вид на жительство.

2.6.2. Для первичного получения государственной работы пользователю – физическому лицу необходимо оформить соглашение на обработку персональных данных пользователей. Пользователь подтверждает своей подписью в регистрационной карточке согласие на сбор и обработку персональных данных.

2.6.3. Получение государственной работы юридическим лицом в Библиотеке осуществляется на основании заключенного договора на информационно-библиотечное обслуживание юридического лица.

2.6.4. Для повторного получения государственной работы в Библиотеке необходимы следующие документы:

- читательский билет, оформленный при первичном обращении пользователя в Библиотеку;

- документ удостоверяющий личность.

2.6.5. Перерегистрация в Библиотеке проводится ежегодно (в начале календарного года).

2.6.6. Запрещается требовать от пользователя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление

или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной работы;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными актами Российской Федерации и Республики Крым, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу (работу), иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг (работ), за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07. 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Основаниями для отказа в получении работы могут быть:

Пользователю может быть отказано в получении государственной работы в следующих случаях:

1) отказ посетителя дать согласие на обработку персональных данных, читательский билет не оформляется. В случае отзыва в письменной форме согласия на обработку персональных данных, пользователь утрачивает права пользователя Библиотеки;

2) не соблюдения Правил пользования Библиотеки;

3) если пользователь находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

4) если посетитель имеет некорректный внешний вид (в грязной, имеющий неприятный запах и рваной одежде, босиком, с голым торсом и т. д.). Явно не соблюдающий правила личной гигиены и санитарии;

5) обращение за получением услуги (работы) в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

6) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу пользователя;

8) отсутствие договора – для юридического лица;

9) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

10) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.8. Предоставление работы может быть приостановлено в случаях:

2.8.1. Внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/ на территориях, в/на которых осуществляется предоставление работы;

2.8.2. Создание реальной угрозы нормальному функционированию Библиотеки или организациям, расположенным вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности пользователей услуг (работ) и нарушения общественного порядка;

2.8.3. Внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Библиотеки и оказания работ;

2.8.4. Нарушение Правил пользования Библиотекой;

2.8.5. Противоречия содержания мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности:

а) пропаганды порнографии, употребления табака, алкогольных напитков и пива, а также иных вредных привычек;

б) пропаганды насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлениях экстремизма.

2.9. Размер платы, взимаемой с пользователя и способы её взимания при предоставлении государственной работы.

2.9.1. Государственная работа предоставляется пользователям на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется Библиотекой в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.10. Порядок организации и проведения культурно-массовых мероприятий.

2.10.1. Организация и проведение культурно-массовых мероприятий включает:

- разработку документов по организации и проведению культурно-массового мероприятия (программу мероприятия, план-схему, сценарный план и т.д.);

- уведомление и согласование с органами исполнительной власти/ органами местного самоуправления возможности и параметров проведения мероприятия (в случаях, когда мероприятия проводятся вне помещений и территории Библиотеки и требуют оказания содействия со стороны различных ведомств (органов внутренних дел, органов здравоохранения и др.);

- необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия и обеспечению при этом соблюдения правил техники безопасности и противопожарной безопасности;

- проведение работ по подготовке культурно-массового мероприятия (организует/ координирует репетиционный процесс и т.д.);

- размещение информации о предполагаемом проведении культурно-массового мероприятия;

- размещение в общедоступных для пользователей местах на территории проведения мероприятия (правила поведения на территории учреждения);

- утверждение расстановки ответственных лиц по определённым местам перед началом проведения культурно-массового мероприятия;

- проверка готовности места проведения мероприятия (зданий, помещений, территорий) к проведению культурно-массового мероприятия;

- проведение культурно-массового мероприятия (в т.ч. организация работы персонала и соблюдение установленных мер безопасности, в том числе пожарной и санитарной, обеспечение необходимых условий для организации оказания медицинской помощи и т.д.);

- в случае возникновения в ходе подготовки или проведения мероприятия предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий незамедлительно сообщение об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющих обеспечение безопасности граждан на мероприятии, оказание им необходимой помощи и неукоснительное выполнение их указаний;

- обеспечение уборки места проведения культурно-массового мероприятия по окончании культурно-массового мероприятия.

2.11. Безопасность работы для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала Библиотеки, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

2.11.1. Условия выполнения работы и сама работа должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала Библиотеки.

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

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

2.11.3. При организации проведения культурно-массовых мероприятий вне помещений необходимо воздерживаться от планирования указанных мероприятий вблизи от линий электропередачи высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций.

2.11.4. При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования:

- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции;
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях, внутри которых предусмотрено проведение культурно-массовых мероприятий, должны отвечать требованиям электробезопасности.

Оборудование детских игровых площадок должно соответствовать требованиям безопасности эксплуатации.

2.11.5. Помещения Библиотеки должны быть оснащены необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность выполняемой работы.

Имеющееся в Библиотеке оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь, и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправные специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

2.11.6. При выполнении работы должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения и Библиотеки.

2.11.7. Персонал Библиотеки должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

2.12. Требования к помещениям, в которых выполняется государственная работа, к месту ожидания и приёма пользователей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке выполнения работы.

2.12.1. На территории, прилегающей к месторасположению Библиотеки, при наличии технической возможности оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ пользователей к парковочным местам предоставляется бесплатно. Входы в Библиотеку оборудуются пандусами, расширенными проходами (при наличии возможности), позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в здание Библиотеки должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Библиотеки (на государственном языке Российской Федерации);
- место нахождения;
- режим работы.

2.12.2. Помещения для выполнения государственной работы находятся в здании Библиотеки. Состояние здания Библиотеки не должно быть аварийным и обязано соответствовать требованиям законодательства об обеспечении доступности, строительных, противопожарных, санитарно-гигиенических норм и правил, а также требованиям норм охраны и безопасности труда, антитеррористической безопасности. Здание Библиотеки должно быть спроектировано и построено, а территория, необходимая для использования здания, благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации не возникло угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва. Здание Библиотеки должно быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполнения государственной работы (запыленность, шум, вибрация и др.).

Площади помещений Библиотеки должны соответствовать техническим нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

Помещения и оборудование для обслуживания детей обязаны удовлетворять их возрастным особенностям.

Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей и для проведения общественно значимых культурно-просветительных мероприятий.

2.12.3. Места для информирования пользователей оборудуются информационными стендами.

На информационных стендах, размещаемых в помещениях Библиотеки должны быть

следующие материалы:

- текст настоящего Регламента (на бумажном носителе);

- реестр государственных услуг (работ), оказываемых Библиотекой с перечнем категорий граждан, имеющих право на их получение;

- перечень документов, необходимых для выполнения государственной работы.

2.12.4. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для пользователей и оптимальным условиям работы специалистов Библиотеки.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланков и канцелярскими принадлежностями.

2.13. Требования к кадровому обеспечению.

2.13.1. Требования к численности персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- Библиотека должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объёме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности Библиотеки (количество пользователей, книговыдачи, посещаемости) и государственного задания;

- структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учётом объёмов и сложности предоставляемых услуг (работ), 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.

2.13.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- каждый сотрудник из числа специалистов Библиотеки должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с требованиями профессиональных стандартов (до введения профессионального стандарта – в соответствии с требованиями квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии);

- все специалисты Библиотеки должны быть аттестованы в установленном порядке;

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

- в Библиотеке создаются условия для повышения квалификации работников;

- 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.

2.14. Показатели доступности и качества государственной работы.

2.14.1. Показателями доступности и качества выполнения государственной работы являются:

- наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках выполнения государственной работы на информационных стендах, информационных ресурсах Библиотеки, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- информированность пользователей о правилах и порядке выполнения государственной работы (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о выполняемой работы);

- комфортность ожидания пользователей при выполнении государственной работы;

- внимательное отношение должностных лиц и специалистов к пользователю;

- доступность оказываемой государственной работы;

- соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий при выполнении государственной работы;

- время, затраченное на получение конечного результата государственной работы

(оперативность);

- качество содержания конечного результата государственной работы;

- возможность получения пользователем информации о ходе выполнения государственной работы с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- уровень кадрового обеспечения выполнения государственной работы, периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в выполнении государственной работы;

- количество выявленных нарушений при выполнении государственной работы;

- число поступивших жалоб на выполнение государственной работы;

- степень удовлетворенности пользователей качеством, полнотой и доступностью государственной работы;

- полнота и качество выполнения процедур, необходимых для выполнения государственной работы;

- полнота, достоверность и доступность информации о государственном бюджетном учреждении культуры и предоставляемой им государственной услуге (работе).

2.14.2. В состав информации о порядке выполнения работ в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение выполняемых работ: утвержденный перечень услуг (работ) с указанием условий их оказания (краткая характеристика работ, область их выполнения и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

- прейскурант цен на дополнительные платные услуги с указанием цен в рублях;

- Регламент предоставления услуг (работ) или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги (работы), перечень документов, предоставляемых пользователем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения выполнения работ;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);

- правила и условия эффективного и безопасного выполнения работ;

- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работы, и информацию о нём, если это имеет значение, исходя из характера услуг (работ);

- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг (работ), порядок получения дополнительной информации по вопросам выполнения работ;

- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной работы.

2.15. Требования, учитывающие особенности выполнения государственной работы в электронной форме.

2.15.1. При выполнении государственной работы в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации пользователям и обеспечение доступа пользователей к сведениям о государственной работе;

- подача пользователем документов, необходимых для выполнения государственной работы;

- получение пользователем сведений о ходе выполнения государственной работы.

2.15.2. В электронной форме информация о выполнении государственной работы предоставляется:

- через официальные сайты Министерства культуры Республики Крым и Библиотеки;

- с использованием электронной почты, через электронные адреса.

2.15.3. На официальном сайте Библиотеки размещаются сведения:

- дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим – график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

- копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);

- кодекс профессиональной этики;

- структура и органы управления учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг (работ);

- отчёты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;

- сведения о проведённых в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;

- перечень услуг (работ) и копия документа о порядке их выполнения;

- перечень дополнительных платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг (работ);

- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг (работ);

- регламент (порядок) взаимодействия с пользователями, утвержденный руководителем учреждения.

2.16. Особенности выполнении государственной работы в электронной форме.

2.16.1. Выполнение государственной работы осуществляется через удаленное подключение пользователя к Интернет-сайту Библиотеки. К электронным ресурсам и базам данных Библиотеки, размещенным на Интернет-сайте Библиотеки, предоставляется свободный доступ.

2.16.2. В помещениях Библиотеки государственная работа в электронном виде оказывается всем пользователям, находящимся в соответствующих помещениях Библиотеки.

2.16.3. Выполнение государственной работы в электронном виде осуществляется через удаленное подключение пользователя к сети Интернет.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Выполнение государственной работы включает в себя следующие административные процедуры:

- запись пользователя в Библиотеку;

- информирование о проведении культурно-массовых мероприятий;

- участие пользователя в проведении культурно-массовых мероприятий.

Блок-схема выполнения государственной работы представлена в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

3.2. Запись пользователей в Библиотеку либо отказ в записи.

3.2.1. Основанием начала административной процедуры является личное обращение пользователя в Библиотеку.

3.2.2. При регистрации пользователь предъявляет документы, предусмотренные пунктами 2.6.1., 2.6.2., 2.6.3., 2.6.4., 2.6.5. настоящего Регламента.

3.2.3. Специалист Библиотеки при первичном обращении пользователя в целях выполнения государственной работы оформляет читательский билет и знакомит пользователя с Правилами пользования.

3.2.4. Результатом административной процедуры является запись пользователя в Библиотеку, оформление читательского билета пользователя в момент поступления запроса о предоставлении государственной работы, либо отказ в записи пользователя по основаниям, указанным в пункте 2.7. настоящего Регламента.

3.3. Информирование пользователя о проводимых культурно-массовых мероприятиях.

3.3.1. Информация о способах, порядке и сроках проведения культурно-массовых мероприятий размещается на информационных стендах, информационных ресурсах Библиотеки, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Раздел IV. Формы контроля выполнения государственной работы

4.1. Порядок осуществления текущего контроля.

4.1.1. Текущий контроль над полнотой и качеством выполнения государственной работы, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц Библиотеки,

определённых административными процедурами, осуществляет директор Библиотеки.

4.1.2. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по выполнению государственной работы и принятием решений осуществляется специалистом Библиотеки, ответственным за организацию работы по выполнению государственной работы.

4.1.3. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за выполнением государственной работы, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Библиотеки.

4.2. Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Библиотеки, участвующими в выполнении государственной работы, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Крым.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок.

4.2.1. Плановые и внеплановые проверки осуществляются Министерством культуры Республики Крым. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с выполнением государственной работы, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

4.2.2. При организации проверок учитываются жалобы и заявления пользователей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц Библиотеки, участвующих в выполнении государственной работы.

4.2.3. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества выполнения государственных работ устанавливается Министерством культуры Республики Крым.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества выполнения государственной работы формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты Министерства культуры Республики Крым.

4.2.5. Поверка осуществляется на основании приказа Министерства культуры Республики Крым.

4.2.6. По требованию комиссии ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные настоящим Регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, предоставляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами пользователей.

4.2.7. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц Библиотеки за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе выполнения государственной работы.

4.3.1. Должностные лица Библиотеки, уполномоченные принимать участие в выполнении государственной работы, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка выполнения государственной работы.

Персональная ответственность должностных лиц Библиотеки закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.4. Учёт мнения пользователей государственной работы.

4.5.1. Мнение пользователей государственной услуги (работы) об уровне качества и доступности государственной услуги (работы) определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления (выполнения) государственной услуги (работы), в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование пользователей государственной услуги (работы) и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб пользователей государственной услуги (работы).

4.5.2. Мнение пользователей государственной услуги (работы) изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества государственной услуги (работы).

Раздел V. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и органа, предоставляющего государственную работу

5.1. Нарушение прав пользователей государственной работы.

В случае выявления нарушений прав пользователей государственной работы, в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Пользователь имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц Библиотеки в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Порядок обжалования.

При отказе в выполнении государственной работы пользователь имеет право обратиться с жалобой, заявлением:

- к директору Библиотеки;
- в Министерство культуры Республики Крым.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Министерства культуры Республики Крым, а также может быть принята при личном приёме.

5.3. Срок рассмотрения жалобы.

При обращении пользователя в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор Библиотеки вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив пользователя о продлении срока его рассмотрения.

5.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Пользователь имеет право обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке в следующих случаях:

1) нарушение порядка принятия запроса пользователя о выполнении государственной работы;

2) нарушение порядка выполнения государственной работы;

3) требование у пользователя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Правилами пользования Библиотекой, для выполнения государственной работы;

4) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для выполнения государственной работы;

5) отказ в выполнении государственной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

6) требование при выполнении государственной работы платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым.

5.5. Основания для отказа в рассмотрении жалобы.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления её рассмотрения:

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

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

5.5.3. Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается пользователю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5.4. Если в письменном обращении пользователя содержится вопрос, на который

пользователю многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с пользователем по данному вопросу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший обращение.

5.5. Форма подачи жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме на официальный сайт Библиотеки.

5.6. Порядок рассмотрения жалоб.

Жалобы на решения, принятые руководителем Библиотеки, рассматриваются в Министерстве культуры Республики Крым.

5.7. Жалоба должна содержать:

5.7.1. Наименование Библиотеки, выполняющей государственную работу, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

5.7.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица Библиотеки, выполняющей государственную работу;

5.7.4. Доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица Библиотеки, выполняющей государственную работу;

5.7.5. Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

5.8. Право на получение информации и документов.

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если иное не предусмотрено законом.

5.9. Принятие решения по жалобе.

По результатам рассмотрения жалобы директор Библиотеки или Министерство культуры Республики Крым, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата пользователю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днём принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, пользователю в письменной форме и по желанию пользователя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься, локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего Регламента.

Приложении № 1
к Административному регламенту выполнения государственной работы
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

Блок-схема
выполнения государственной работы
«Организации и проведению культурно-массовых мероприятий»

Регистрация пользователя в Библиотеку

↓

Информирование о проведении культурно-массовых мероприятий

↓

Участие пользователя в культурно-массовом мероприятии

Приложение № 3
УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУК РК
«КРУНБ им. И. Я. Франко»
от 28.06.2019 № 51

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «БИБЛИОГРАФИЧЕСКАЯ ОБРАБОТКА ДОКУМЕНТОВ И СОЗДАНИЕ КАТАЛОГОВ»

I. Общие положения

Административный регламент (далее – Регламент) выполнения государственной работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов (далее – государственная работа) Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко» (далее – Библиотека) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов государственной работы, создания комфортных условий для их получения.

1.1. Предмет регулирования административного Регламента.

1.1.1. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при выполнении государственной работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов, а также порядок взаимодействия между участниками при выполнении государственной работы.

1.2. Пользователи результатов работы.

1.2.1. Пользователями результатов государственной работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов могут быть юридические и физические лица (граждане вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к работе, которые регламентируются внутренними документами Библиотеки.

1.3. Требования к порядку информирования о правилах выполнения государственной работы.

Информирование о правилах выполнения государственной работы осуществляется Министерством культуры Республики Крым и Библиотекой.

1.3.1. Сведения о местонахождении Библиотеки:

Юридический адрес: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А.

Почтовый адрес: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А.

Библиотека работает: понедельник-четверг с 10 до 19-00,
суббота-воскресенье с 10-00 до 18-00 без перерыва на обед,
пятница – выходной.
Последний рабочий день месяца – санитарный день.

1.3.2. Контактные телефоны (телефоны для справок):

Телефон/факс: +7 (3652) 608-644.

Адрес официального сайта библиотеки: http://franco.crimealib.ru.

Адрес электронной почты: franco@crimealib.ru.

1.3.3. Пользователи могут получить информацию по вопросам выполнения государственной работы, в том числе о ходе выполнения государственной работы:

- по телефонам:

директор +7 (3652) 608-644;

бухгалтерия +7 (3652) 608-646;
отдел организационной и кадровой работы +7 (3652) 608-645;
научно-методический отдел +7 (3652) 608-637;
отдел комплектования +7 (3652) 608-647;
информационно-библиографический отдел +7 (3652) 275-742;
отдел культурно-досуговой работы +7 (3652) 274-478;
отдел городского абонемента +7 (3652) 608-642;
отдел иностранной литературы +7 (3652) 608-643;

- **посредством запроса** направленного по адресу: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А;
- **по электронной почте**: franco@crimealib.ru;
- **при личном обращении**;
- **на официальном сайте**:

Министерства культуры Республики Крым: http://mkult.rk.gov.ru;
Библиотеки: http://franco.crimealib.ru;

- **на информационном стенде Библиотеки.**

1.3.4. При информировании пользователей по вопросам выполнения государственной работы в ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Библиотеки подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим пользователя.

При обращении по телефону сотрудник Библиотеки:

- называет Библиотеку, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю или обратившемуся пользователю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах выполнения государственной работы осуществляется на официальном сайте Библиотеки http://franco.crimealib.ru, на информационных стендах Библиотеки.

На информационных стендах Библиотеки содержатся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты администрации Библиотеки;
- режим работы Библиотеки;
- перечень оказываемых дополнительных платных услуг;
- перечень документов, которые необходимы для выполнения государственной работы;
- основания для отказа в предоставлении государственной работы;
- выписка из прейскуранта цен на дополнительные платные услуги Библиотеки;
- сведения о месте нахождения книги отзывов и предложений;
- правила пользования Библиотекой;
- план эвакуации.

Раздел II. Стандарт выполнения государственной работы

Стандарт качества выполнения государственной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» утверждён приказом Министерства культуры Республики Крым от 29.12.2018 № 318 «О внесении изменений в приказ Министерства культуры Республики Крым от 26.12.2016 № 364».

2.1. Наименование государственной работы.

2.1.1. Наименование государственной работы: «Библиографическая обработка документов и создания каталогов».

2.2. Наименование учреждения, непосредственно выполняющего государственную работу.

2.2.1. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко».

2.3. Цели и результат выполнения государственной работы.

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

Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

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

2.3.2. Результатом выполнения государственной работы является:

- обеспечение свободного доступа населения к информации;
- создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым Библиотекой;
- содействие в получении наиболее полного объёма необходимой информации;
- удовлетворение информационных, образовательных, интеллектуальных, духовных, эстетических и других потребностей пользователей, а также учреждений, предприятий и организаций Республики Крым;
- бесплатное информирование о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;
- информирование о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- консультационную помощь в поиске и выборе источников информации.

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.

Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

2.4. Срок выполнения государственной работы.

2.4.1. Государственная работа выполняется в течение рабочего времени, в порядке, установленном Трудовым кодексом.

2.5. Правовые основания для выполнения государственной работы.

2.5.1. Конституция Российской Федерации;

2.5.2. Конституция Республики Крым;

2.5.3. Гражданский кодекс Российской Федерации;

2.5.4. Бюджетный Кодекс Российской Федерации;

2.5.5. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 №3612-1;

2.5.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1«О защите прав потребителей»;

2.5.7. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

2.5.8. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

2.5.9. Федеральный закон от 23.11.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

2.5.10. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

2.5.11. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

2.5.12. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

2.5.13. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

2.5.14. Федеральный закон от 30.12.2009 № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

2.5.15. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.5.16. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

2.5.17. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

2.5.18. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);

2.5.19. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

2.5.20. 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»;

2.5.21. ГОСТ Р 7.0.104-2019. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления;

2.5.22. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения;

2.5.23. ГОСТ Р 7.0.102-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Профиль комплектования фондов научных библиотек. Структура. Индикаторы комплектования;

2.5.24. ГОСТ Р 7.0.101-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Системы управления документами. Требования;

2.5.25. ГОСТ Р 7.0.100-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

2.5.26. ГОСТ Р 7.0.96-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования;

2.5.27. ГОСТ Р 7.0.95-2015. Электронные документы. Основные виды, выходные сведения, технологические характеристики;

2.5.28. ГОСТ Р 7.0.94-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения;

2.5.29. ГОСТ Р 7.0.93-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечный фонд. Технология формирования;

2.5.30. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

2.5.31. ГОСТ Р 7.0.17-2014. Система обязательного экземпляра документов. Производители, получатели, основные виды документов;

2.5.32. ГОСТ 7.87-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования;

2.5.33. ГОСТ 7.59-2003. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;

2.5.34. ГОСТ 7.50-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования;

2.5.35. ГОСТ 7.48-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Основные термины и определения;

2.5.36. ГОСТ 7.83-2001. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;

2.5.37. ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;

2.5.38. ГОСТ 7.19-2001. Формат для обмена данными. Содержание записи;

2.5.39. ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения;

2.5.40. ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;

2.5.41. 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»;

2.5.42. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

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

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

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

2.5.46. Устав ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко»;

2.5.47. Правила пользования ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко»;

2.5.48. Прейскурант цен на дополнительные платные услуги Библиотеки;

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

2.6. Порядок выполнения государственных работ.

2.6.1. Порядок выполнения государственной работы осуществляется в соответствии нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым, перечисленными в пункте 2.5. настоящего Регламента.

2.7. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

2.7.1. Количество библиографических записей, внесенных в электронный каталог;

2.7.2. Количество отредактированных библиографических записей в электронном каталоге;

2.7.3. Количество отредактированных библиографических записей в карточных каталогах.

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

1) отказ посетителя дать согласие на обработку персональных данных, читательский билет не оформляется. В случае отзыва в письменной форме согласия на обработку персональных данных, пользователь утрачивает права пользователя Библиотеки;

2) не соблюдения Правил пользования Библиотеки;

3) если пользователь находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

4) если посетитель имеет некорректный внешний вид (в грязной, имеющий неприятный запах и рваной одежде, босиком, с голым торсом и т. д.). Явно не соблюдающий правила личной гигиены и санитарии;

5) обращение за получением услуги (работы) в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

6) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу пользователя;

7) отсутствие договора – для юридического лица;

8) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

9) запрашиваемый пользователем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации;

10) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.9. Основаниями для приостановления выполнения государственной работы являются:

2.9.1. Нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);

2.9.2. Причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);

2.9.3. Утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);

2.9.4. Нарушение Правил пользования Библиотекой;

2.9.5. Отсутствие в запросе получателя услуги (его представителя) сведений, необходимых для осуществления поиска затребованного документа библиотечного фонда или справочно-библиографической информации;

2.9.6. Внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/ на территориях, в/на которых осуществляется предоставление работы;

2.9.7. Создание реальной угрозы нормальному функционированию Библиотеки или организациям, расположенным вблизи, а также угрозы безопасности пользователей услуг и нарушения общественного порядка;

2.9.8. Внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Библиотеки и оказания работ.

2.10. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы.

Библиотека, при выполнении государственной работы, должна обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельств о государственной регистрации юридического лица; свидетельств о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях Библиотеки; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности, по электробезопасности и иные документы);

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения государственной работы, в случаях установленных законодательством.

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

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

2.11.2. 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 Библиотеки.

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

2.11.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работы мебелью и мягким инвентарём для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды Библиотеки.

2.11.5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности Библиотеки с учётом требований действующих строительных норм и правил.

2.11.6. В Библиотеке должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

Помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения государственной работы в полном объёме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для пользователя в течение всего времени выполнения государственной работы Библиотеки.

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

2.11.7. Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения государственной работы. Для качественного выполнения государственной работы Библиотека должна быть оснащена: 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 выполняемых работ соответствующих видов.

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

2.11.8. Для выполнения качественной государственной работы Библиотеке требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.12. Требования к доступности результата выполнения государственной работы для пользователя.

2.12.1. Здание (помещение) Библиотеки 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.

2.12.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели и т.д.

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

2.12.4. Режим работы Библиотеки, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается Библиотекой по согласованию с Министерством культуры Республики Крым. Библиотека должна проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

2.12.5. Один раз в месяц в Библиотеке проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению Библиотеки санитарный день может быть заменён на санитарные часы.

2.12.6. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.13. Требования к кадровому обеспечению.

2.13.1. Требования к численности персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- Библиотека должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объёме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности Библиотеки (количество пользователей, книговыдачи, посещаемости) и государственного задания;
- структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учётом объёмов и сложности предоставляемых услуг (работ), 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.

2.13.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- каждый сотрудник из числа специалистов Библиотеки должен иметь образование квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с требованиями профессиональных стандартов (до введения профессионального стандарта – в соответствии с требованиями квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии);
- все специалисты Библиотеки должны быть аттестованы в установленном порядке;
- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах);
- в Библиотеке создаются условия для повышения квалификации работников;
- 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.

2.14. Показатели информационного обеспечения пользователей о результатах выполнения государственной работы.

2.14.1. Показателями информационного обеспечения пользователей о результатах выполнения государственной работы являются:

2.14.1.1.Наличие необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечение возможности их правильного выбора.

2.14.1.2.Информирование пользователей о:

- графике работы Библиотеки;
- правилах пользования Библиотеки, правах и обязанностях посетителей;
- утвержденном перечне государственных работ с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- сведений о дополнительных государственных работах, предоставляемых пользователям, и ценах на них;
- сведений об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность Библиотеки;
- контактной информации о руководстве Библиотеки с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приёма посетителей.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Выполнение государственной работы включает в себя следующие административные процедуры:

- формирование библиографической записи;
- подготовка к индексированию документов для каталогов;
- систематизация документов;
- шифровка документов;
- работа с печатной карточкой;
- организация алфавитного каталога (на карточках и/или в электронном виде);
- организация систематического каталога (на карточках и/или в электронном виде).

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

3.2. Срок выполнения административных процедур.

Административные процедуры выполняются в сроки, не превышающие межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках.

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

Контроль за соблюдением стандарта качества выполнения государственной работы и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

4.1. Порядок осуществления внутреннего контроля.

4.1.1. Текущий контроль над полнотой и качеством выполнения государственной работы, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц Библиотеки, определенных административными процедурами, осуществляет директор Библиотеки.

4.1.2. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по выполнения государственной работы и принятием решений осуществляется специалистом Библиотеки, ответственным за организацию выполнения государственной работы.

4.1.3. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений выполнения государственной работы, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Библиотеки.

4.1.4. Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Библиотеки, участвующими в выполнения государственной работы, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Крым.

4.2. Порядок осуществления внешнего контроля.

4.2.1. Министерство культуры Республики Крым осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;
- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчётности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемой государственными учреждениями Республики Крым государственной работы.

4.2.2. Министерство культуры Республики Крым в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

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

4.2.4. 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.

4.3. Ответственность должностных лиц Библиотеки за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе выполнения государственной работы.

4.3.1. Должностные лица Библиотеки, уполномоченные принимать участие в выполнении государственной работы, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка выполнения государственной работы.

Персональная ответственность должностных лиц Библиотеки закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.4. Учёт мнения пользователей результата выполнения государственной работы.

4.4.1. Мнение пользователей результата выполнения государственной работы об уровне качества и доступности результатов выполнения государственной работы определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование пользователей результатов выполнения государственной работы и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб пользователей результата выполнения государственной работы.

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

Раздел V. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и органа, выполняющего государственную работу

5.1. Нарушение прав пользователей результата выполнения государственной работы.

В случае выявления нарушений прав пользователей государственной работы, в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Пользователь имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц Библиотеки в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Порядок обжалования.

При отказе в выполнении государственной работы пользователь имеет право обратиться с жалобой, заявлением:

- к директору Библиотеки;

- в Министерство культуры Республики Крым.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Министерства культуры Республики Крым, а также может быть принята при личном приёме.

5.3. Срок рассмотрения жалобы.

При обращении пользователя в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор Библиотеки вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив пользователя о продлении срока его рассмотрения.

5.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Пользователь имеет право обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке в следующих случаях:

1) нарушение порядка принятия запроса пользователя о выполнении государственной работы;

2) нарушение порядка выполнения государственной работы;

3) требование у пользователя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Правилами пользования Библиотекой, для выполнения государственной работы;

4) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для выполнения государственной работы;

5) отказ в выполнении государственной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

6) требование при выполнении государственной работы платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым.

5.5. Основания для отказа в рассмотрении жалобы.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления её рассмотрения:

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

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

5.5.3. Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается пользователю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

5.6. Форма подачи жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме на официальный сайт Библиотеки.

5.7. Порядок рассмотрения жалоб.

Жалобы на решения, принятые руководителем Библиотеки, рассматриваются в Министерстве культуры Республики Крым.

5.8. Жалоба должна содержать:

5.8.1. Наименование Библиотеки, выполняющей государственную работу, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

5.8.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица Библиотеки, выполняющей государственную работу;

5.8.4. Доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица Библиотеки, выполняющей государственную работу;

5.8.5. Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

5.9. Право на получение информации и документов.

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если иное не предусмотрено законом.

5.10. Принятие решения по жалобе.

По результатам рассмотрения жалобы директор Библиотеки или Министерство культуры Республики Крым, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата пользователю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

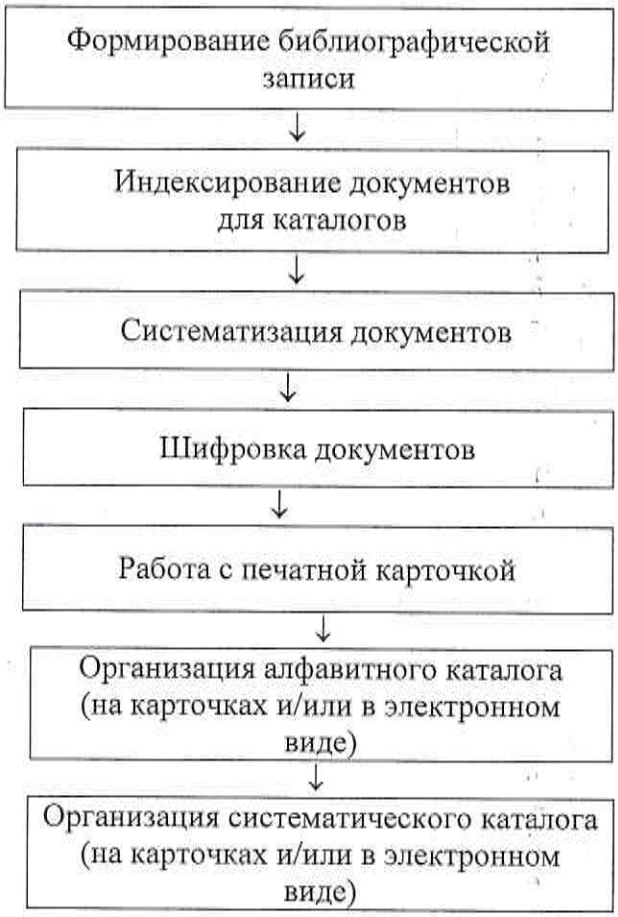
Не позднее дня, следующего за днём принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, пользователю в письменной форме и по желанию пользователя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься, локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего Регламента.

Приложении № 1
к Административному регламенту выполнения государственной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

Блок-схема
выполнения государственной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»



Приложение № 4
УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУК РК
«КРУНБ им. И. Я. Франко»
от 28.06.2019 № 51

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ СТАБИЛИЗАЦИИ, РЕСТАВРАЦИИ И КОНСЕРВАЦИИ БИБЛИОТЕЧНОГО ФОНДА, ВКЛЮЧАЯ КНИЖНЫЕ ПАМЯТНИКИ»

I. Общие положения

Административный регламент (далее – Регламент) выполнения государственной работы по осуществлению стабилизации, реставрации и консервации библиотечного фонда, включая книжные памятники (далее – государственная работа) Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко» (далее – Библиотека) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов государственной работы, создания комфортных условий для их получения.

1.1. Предмет регулирования административного Регламента.

1.1.1. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при выполнении государственной работы по осуществлению стабилизации, реставрации и консервации книжных памятников, а также порядок взаимодействия между участниками при выполнении государственной работы.

1.2. Пользователи результатов работы.

1.2.1. Пользователями результатов государственной работы по осуществлению стабилизации, реставрации и консервации библиотечного фонда, включая книжные памятники Библиотеки, могут быть юридические и физические лица (граждане вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к работе, которые регламентируются внутренними документами Библиотеки.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

1.3. Требования к порядку информирования о правилах выполнения государственной работы.

Информирование о правилах предоставления результатов государственной работы осуществляется Министерством культуры Республики Крым и Библиотекой.

1.3.1. Сведения о местонахождении Библиотеки:

Юридический адрес: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А.

Почтовый адрес: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А.

Библиотека работает: понедельник-четверг с 10 до 19-00,
суббота-воскресенье с 10-00 до 18-00 без перерыва на обед,
пятница – выходной.
Последний рабочий день месяца – санитарный день.

1.3.2. Контактные телефоны (телефоны для справок):

Телефон/факс: +7 (3652) 608-644.

Адрес официального сайта библиотеки: http://franco.crimealib.ru.

Адрес электронной почты: franco@crimealib.ru.

1.3.3. Пользователи могут получить информацию по вопросам выполнения государственной работы, в том числе о ходе выполнения государственной работы:

- по телефонам:

директор +7 (3652) 608-644;
бухгалтерия +7 (3652) 608-646;
отдел организационной и кадровой работы +7 (3652) 608-645;
научно-методический отдел +7 (3652) 608-637;
отдел комплектования +7 (3652) 608-647;
информационно-библиографический отдел +7 (3652) 275-742;
отдел культурно-досуговой работы +7 (3652) 274-478;
отдел городского абонемента +7 (3652) 608-642;
отдел иностранной литературы +7 (3652) 608-643;

- посредством запроса направленного по адресу: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А;

- по электронной почте: franco@crimealib.ru;

- при личном обращении;

- на официальном сайте:

Министерства культуры Республики Крым: http://mkult.rk.gov.ru;

Библиотеки: http://franco.crimealib.ru;

- на информационном стенде Библиотеки.

1.3.4. При информировании пользователей по вопросам выполнения государственной работы в ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Библиотеки подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим пользователя.

При обращении по телефону сотрудник Библиотеки:

- называет Библиотеку, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю или обратившемуся пользователю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах выполнения государственной работы осуществляется на официальном сайте Библиотеки http://franco.crimealib.ru, на информационных стендах Библиотеки.

На информационных стендах Библиотеки содержатся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты администрации Библиотеки;
- режим работы Библиотеки;
- перечень оказываемых дополнительных платных услуг;
- перечень документов, которые необходимы для выполнения государственной работы;
- основания для отказа в предоставлении государственной работы;
- выписка из прейскуранта цен на дополнительные платные услуги Библиотеки;
- сведения о месте нахождения книги отзывов и предложений;
- правила пользования Библиотекой;
- план эвакуации.

Раздел II. Стандарт выполнения государственной работы

Стандарт качества выполнения государственной работы «Осуществление стабилизации, реставрации и консервации библиотечного фонда, включая книжные памятники» утверждён приказом Министерства культуры Республики Крым от 29.12.2018 № 318 «О внесении изменений

в приказ Министерства культуры Республики Крым от 26.12.2016 № 364».

2.1. Наименование государственной работы.

2.1.1. Наименование государственной работы: «Осуществление стабилизации, реставрации и консервации библиотечного фонда, включая книжные памятники».

2.2. Наименование учреждения, непосредственно выполняющего государственную работу.

2.2.1. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко».

2.3. Цели и результат выполнения государственной работы.

2.3.1. Государственная работа выполняется в целях обеспечения сохранности книжных памятников как особо ценной части национального библиотечного фонда.

2.3.2. Результатом выполнения государственной работы является:

2.3.2.1. Выявление, идентификация и описание книжных памятников, редких и ценных изданий в фондах Библиотеки;

2.3.2.2. Консервация документов;

2.3.2.3. Соблюдение мероприятий по безопасности фонда.

2.3.3. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

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

2.3.5. Требования к объёму и качеству выполнения государственной работы за счёт средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

2.4. Срок выполнения государственных работ.

2.4.1. Государственная работа выполняется в течение рабочего времени, в порядке, установленном Трудовым кодексом.

2.5. Правовые основания для выполнения государственных работ.

2.5.1. Конституция Российской Федерации;

2.5.2. Конституция Республики Крым;

2.5.3. Гражданский кодекс Российской Федерации;

2.5.4. Бюджетный Кодекс Российской Федерации;

2.5.5. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

2.5.6. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;

2.5.7. Федеральный закон от 23.11.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

2.5.8. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

2.5.9. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

2.5.10. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

2.5.11. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

2.5.12. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

2.5.13. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

2.5.14. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

2.5.15. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.5.16. 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»;

2.5.17. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

2.5.18. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

2.5.19. ГОСТ Р 7.0.104-2019. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления.

2.5.20. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения.

2.5.21. ГОСТ Р 7.0.102-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Профиль комплектования фондов научных библиотек. Структура. Индикаторы комплектования.

2.5.22. ГОСТ Р 7.0.101-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Системы управления документами. Требования.

2.5.23. ГОСТ Р 7.0.100-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления.

2.5.24. ГОСТ Р 7.0.96-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования;

2.5.25. ГОСТ Р 7.0.95-2015. Электронные документы. Основные виды, выходные сведения, технологические характеристики;

2.5.26. ГОСТ Р 7.0.94-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения;

2.5.27. ГОСТ Р 7.0.93-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечный фонд. Технология формирования;

2.5.28. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

2.5.29. ГОСТ Р 7.0.17-2014. Система обязательного экземпляра документов. Производители, получатели, основные виды документов;

2.5.30. ГОСТ 7.87-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования;

2.5.31. ГОСТ 7.59-2003. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;

2.5.32. ГОСТ 7.50-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования;

2.5.33. ГОСТ 7.48-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Основные термины и определения;

2.5.34. ГОСТ 7.83-2001. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;

2.5.35. ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;

2.5.36. ГОСТ 7.19-2001. Формат для обмена данными. Содержание записи;

2.5.37. ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения;

2.5.38. ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;

2.5.39. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

2.5.40. 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»;

2.5.41. 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»;

2.5.42. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

2.5.43. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 03.05.2011 № 429 «Об утверждении порядков отнесения документов к книжным памятникам, регистрации книжных памятников, ведения реестра книжных памятников»;

2.5.44. 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»;

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

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

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

2.5.48. Устав ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко»;

2.5.49. Правила пользования ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко»;

2.5.50. Прейскурант цен на дополнительные платные услуги ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко»;

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

2.6. Порядок выполнения государственных работ.

2.6.1. Выявление, идентификация и описание книжных памятников:

2.6.1.1. Выявление, идентификация и описание книжных памятников, редких и ценных изданий в фондах Библиотеки:

- просмотр и отбор документов в основном и подсобных фондах Библиотеки на предмет выявления редких и ценных изданий;
- определение редкости и ценности отобранных документов;
- приём документов, имеющих признаки редкости и ценности, в фонд отдела редкой книги;
- составление паспортов на книжные памятники;
- 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;
- ведение Реестра книжных памятников Республики Крым.

2.6.2. Консервация документов состоит из следующих видов работ:

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

2.6.2.1. 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. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования.

2.6.2.2. 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 учётом характера и степени повреждения документов, условий их последующего использования. Все операции по стабилизации выполняются согласно инструкциям и технологическим картам.

2.6.2.3. 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.

2.6.3. Соблюдение мероприятий по безопасности фонда включает в себя:

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

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

2.6.3.2. 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.

2.6.3.3. 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.

2.6.4. Требования к объёму и качеству выполнения государственной работы за счёт средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

2.7. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

- обеспечение сохранности документов;
- наполнение банка данных библиографического и книговедческого характера сведениями о документах и коллекциях, обладающих признаками книжных памятников;
- формирование фонда библиотеки документами на всех видах носителей;
- наличие документов, прошедших консервацию;
- наличие страховых копий документов.

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

1) отказ посетителя дать согласие на обработку персональных данных, читательский билет не оформляется. В случае отзыва в письменной форме согласия на обработку персональных данных, пользователь утрачивает права пользователя Библиотеки;

2) не соблюдения Правил пользования Библиотеки;

3) если пользователь находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

4) если посетитель имеет некорректный внешний вид (в грязной, имеющий неприятный запах и рваной одежде, босиком, с голым торсом и т. д.). Явно не соблюдающий правила личной гигиены и санитарии;

5) обращение за получением услуги (работы) в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

6) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу пользователя;

7) отсутствие договора – для юридического лица;

8) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

9) запрашиваемый пользователем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации;

10) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.9. Основаниями для приостановления выполнения государственной работы являются:

2.9.1. Нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);

2.9.2. Причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);

2.9.3. Утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);

2.9.4. Нарушение Правил пользования Библиотекой;

2.9.5. Отсутствие в запросе получателя услуги (его представителя) сведений, необходимых для осуществления поиска затребованного документа библиотечного фонда или справочно-библиографической информации;

2.9.6. Внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/ на территориях, в/на которых осуществляется предоставление работы;

2.9.7. Создание реальной угрозы нормальному функционированию Библиотеки или организациям, расположенным вблизи, а также угрозы безопасности пользователей услуг и нарушения общественного порядка;

2.9.8. Внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Библиотеки и оказания работ.

2.10. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы.

Библиотека, при выполнении государственной работы, должна обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельств о государственной регистрации юридического лица; свидетельств о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях Библиотеки; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности, по электробезопасности и иные документы);

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения государственной работы, в случаях установленных законодательством.

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

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

2.11.2. 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 Библиотеки.

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

2.11.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работы мебелью и мягким инвентарём для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть

предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды Библиотеки.

2.11.5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности Библиотеки с учётом требований действующих строительных норм и правил.

2.11.6. В Библиотеке должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

Помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения государственной работы в полном объёме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для пользователя в течение всего времени выполнения государственной работы Библиотеки.

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

2.11.7. Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения государственной работы. Для качественного выполнения государственной работы Библиотека должна быть оснащена 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 выполняемых работ соответствующих видов.

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

2.11.8. Для выполнения качественной государственной работы Библиотеке требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.12. Требования к доступности результата выполнения государственной работы для пользователя.

2.12.1. Здание (помещение) Библиотеки 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.

2.12.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели и т.д.

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

2.12.4. Режим работы Библиотеки, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается Библиотекой по согласованию с Министерством культуры Республики Крым. Библиотека должна проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

2.12.5. Один раз в месяц в Библиотеке проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению Библиотеки санитарный день может быть заменён на санитарные часы.

2.12.6. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается

в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.13. Требования к кадровому обеспечению.

2.13.1. Требования к численности персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- Библиотека должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объёме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности Библиотеки (количество пользователей, книговыдачи, посещаемости) и государственного задания;
- структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учётом объёмов и сложности предоставляемых услуг (работ), 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.

2.13.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- каждый сотрудник из числа специалистов Библиотеки должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с требованиями профессиональных стандартов (до введения профессионального стандарта – в соответствии с требованиями квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии);
- все специалисты Библиотеки должны быть аттестованы в установленном порядке;
- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах);
- в Библиотеке создаются условия для повышения квалификации работников;
- 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.

2.14. Показатели информационного обеспечения потребителей о результатах выполнения государственной работы.

2.14.1. Показателями информационного обеспечения потребителей о результатах выполнения государственной работы являются:

2.14.1.1.Наличие необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечение возможности их правильного выбора.

2.14.1.2.Информирование пользователей о:

- графике работы Библиотеки;
- правилах пользования Библиотеки, правах и обязанностях посетителей;
- утвержденном перечне государственных работ с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- сведений о дополнительных государственных работах, предоставляемых пользователям, и ценах на них;
- сведений об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность Библиотеки;
- контактной информации о руководстве Библиотеки с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приёма посетителей.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Выполнение государственной работы включает в себя следующие административные процедуры:

Консервация документов:

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

Соблюдение мероприятий по безопасности фонда.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

3.2. Срок выполнения административных процедур

Административные процедуры выполняются в сроки, не превышающие межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках.

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

4.1. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества государственной работы.

4.1.1. Контроль за соблюдением положений стандарта качества работ и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

4.1.2. Осуществление контроля обеспечивается путём проведения проверок деятельности Библиотеки.

4.1.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учёту в специальных журналах проведения проверок.

4.1.4. Библиотека должна 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:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений стандарта качества работ и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;
- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или республиканского законодательства в Библиотеке; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований стандарта качества работ и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

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

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

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

4.1.7. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных

учреждений Республики Крым.

4.2. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

- последующий контроль, осуществляемый путём 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.

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

4.2.2. 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 проводится по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей работ, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений 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.

4.2.3. 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.

4.3. Независимая оценка качества выполнения государственной работы.

- независимая оценка качества выполнения работы осуществляется общественным советом, созданным при Министерстве.

4.4. Учёт мнения пользователей государственной работы

4.4.1. Мнение пользователей результата выполнения государственной работы об уровне качества и доступности результатов выполнения государственной работы определяется:

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

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

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

Раздел V. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и органа, выполняющего государственную работу

5.1. Нарушение прав пользователей результата выполнения государственной работы.

В случае выявления нарушений прав пользователей государственной работы, в отношении

виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Пользователь имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц Библиотеки в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Порядок обжалования.

При отказе в выполнении государственной работы пользователь имеет право обратиться с жалобой, заявлением:

- к директору Библиотеки;
- в Министерство культуры Республики Крым.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Министерства культуры Республики Крым, а также может быть принята при личном приёме.

5.3. Срок рассмотрения жалобы.

При обращении пользователя в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор Библиотеки вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив пользователя о продлении срока его рассмотрения.

5.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Пользователь имеет право обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке в следующих случаях:

1) нарушение порядка принятия запроса пользователя о выполнении государственной работы;

2) нарушение порядка выполнения государственной работы;

3) требование у пользователя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Правилами пользования Библиотекой, для выполнения государственной работы;

4) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для выполнения государственной работы;

5) отказ в выполнении государственной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

6) требование при выполнении государственной работы платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым.

5.5. Основания для отказа в рассмотрении жалобы.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления её рассмотрения:

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

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

5.5.3. Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается пользователю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

5.6. Форма подачи жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме на официальный сайт Библиотеки.

5.7. Порядок рассмотрения жалоб.

Жалобы на решения, принятые руководителем Библиотеки, рассматриваются в Министерстве культуры Республики Крым.

5.8. Жалоба должна содержать:

5.8.1. Наименование Библиотеки, выполняющей государственную работу, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

5.8.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица Библиотеки, выполняющей государственную работу;

5.8.4. Доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица Библиотеки, выполняющей государственную работу;

5.8.5. Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

5.9. Право на получение информации и документов.

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если иное не предусмотрено законом.

5.10. Принятие решения по жалобе.

По результатам рассмотрения жалобы директор Библиотеки или Министерство культуры Республики Крым, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата пользователю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днём принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, пользователю в письменной форме и по желанию пользователя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься, локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего Регламента.

Приложении № 1
к Административному регламенту выполнения государственной работы
«Осуществление стабилизации, реставрации и консервации библиотечного фонда, включая книжные памятники»

Блок-схема
выполнения государственной работы
«Осуществление стабилизации, реставрации и консервации библиотечного фонда, включая книжные памятники»

Приложение № 5
УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУК РК
«КРУНБ им. И. Я. Франко»
от 28.06.2019 № 51

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

I. Общие положения

Административный регламент (далее – Регламент) выполнения государственной работы по методическому обеспечению в области библиотечного дела (далее – государственная работа) Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко» (далее – Библиотека) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов государственной работы, создания комфортных условий для их получения.

1.1. Предмет регулирования административного Регламента.

1.1.1. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при выполнении государственной работы по методическому обеспечению в области библиотечного дела, а также порядок взаимодействия между участниками при выполнении государственной работы.

1.2. Пользователи результатов работы.

1.2.1. Пользователями результатов государственной работы по методическому обеспечению в области библиотечного дела являются:

- органы законодательной и исполнительной власти;
- общедоступные библиотеки Республики Крым;
- высшие и средние профильные учебные заведения, учреждения дополнительного образования, осуществляющие подготовку и переподготовку специалистов в области культуры;
- общественные библиотечные организации/ассоциации;
- персонал библиотек;
- пользователи – юридические и физические лица (граждане вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к работе, которые регламентируются внутренними документами Библиотеки.

1.3. Требования к порядку информирования о правилах выполнения государственной работы.

Сведения о выполняемой государственной работе носит открытый общедоступный характер и предоставляется всем заинтересованным лицам.

Информирование о правилах предоставления результатов государственной работы осуществляется Министерством культуры Республики Крым и Библиотекой.

1.3.1. Сведения о местонахождении Библиотеки:

Юридический адрес: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А.

Почтовый адрес: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А.

Библиотека работает: понедельник-четверг с 10 до 19-00,
суббота-воскресенье с 10-00 до 18-00 без перерыва на обед,
пятница – выходной.
Последний рабочий день месяца – санитарный день.

1.3.2. Контактные телефоны (телефоны для справок):

Телефон/факс: +7 (3652) 608-644.

Адрес официального сайта библиотеки: http://franco.crimealib.ru.

Адрес электронной почты: franco@crimealib.ru.

1.3.3. Пользователи могут получить информацию по вопросам выполнения государственной работы, в том числе о ходе выполнения государственной работы:

- по телефонам:

директор +7 (3652) 608-644;
бухгалтерия +7 (3652) 608-646;
отдел организационной и кадровой работы +7 (3652) 608-645;
научно-методический отдел +7 (3652) 608-637;
отдел комплектования +7 (3652) 608-647;
информационно-библиографический отдел +7 (3652) 275-742;
отдел культурно-досуговой работы +7 (3652) 274-478;
отдел городского абонемента +7 (3652) 608-642;
отдел иностранной литературы +7 (3652) 608-643;

- посредством запроса направленного по адресу: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А;

- по электронной почте: franco@crimealib.ru;

- при личном обращении;

- на официальном сайте:

Министерства культуры Республики Крым: http://mkult.rk.gov.ru;

Библиотеки: http://franco.crimealib.ru;

- на информационном стенде Библиотеки.

1.3.4. При информировании пользователей по вопросам выполнения государственной работы в ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Библиотеки подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим пользователя.

При обращении по телефону сотрудник Библиотеки:

- называет Библиотеку, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю или обратившемуся пользователю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах выполнения государственной работы осуществляется на официальном сайте Библиотеки http://franco.crimealib.ru, на информационных стендах Библиотеки.

На информационных стендах Библиотеки содержатся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты администрации Библиотеки;
- режим работы Библиотеки;
- перечень оказываемых дополнительных платных услуг;
- перечень документов, которые необходимы для выполнения государственной работы;
- основания для отказа в предоставлении государственной работы;
- выписка из прейскуранта цен на дополнительные платные услуги Библиотеки;
- сведения о месте нахождения книги отзывов и предложений;
- правила пользования Библиотекой;
- план эвакуации.

Раздел II. Стандарт выполнения государственной работы

Стандарт качества выполнения государственной работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела» утверждён приказом Министерства культуры Республики Крым от 29.12.2018 № 318 «О внесении изменений в приказ Министерства культуры Республики Крым от 26.12.2016 № 364».

2.1. Наименование государственной работы.

Наименование государственной работы: «Методическое обеспечение в области библиотечного дела».

2.2. Наименование учреждения, непосредственно выполняющего государственную работу.

2.2.1. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко».

2.3. Цели и результат выполнения государственной работы.

2.3.1. Государственная работа выполняется в целях повышения эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использования результатов научных исследований в целях развития библиотечного дела.

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

2.4. Срок выполнения государственной работы.

2.4.1. Государственная работа выполняется в течение рабочего времени, в порядке, установленном трудовым законодательством.

2.4.2. Выполнение государственной работы 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 Учредителем.

2.4.3. Обучающие мероприятия, семинарские занятия должны быть разделены на части, длительность каждой из которых – не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 10 минут.

2.5. Правовые основания для выполнения государственных работ.

2.5.1. Конституция Российской Федерации;

2.5.2. Конституция Республики Крым;

2.5.3. Гражданский кодекс Российской Федерации;

2.5.4. Бюджетный Кодекс Российской Федерации;

2.5.5. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

2.5.6. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 №3612-1;

2.5.7. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

2.5.8. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

2.5.9. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

2.5.10. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

2.5.11. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

2.5.12. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

2.5.13. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

2.5.14. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.5.15. 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»;

2.5.16. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

2.5.17. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

2.5.18. 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»;

2.5.19. Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки: рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти от 31.10.2015, утверждён Министром культуры РФ;

2.5.20. ГОСТ Р 7.0.104-2019. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления;

2.5.21. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения;

2.5.22. ГОСТ Р 7.0.101-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Системы управления документами. Требования;

2.5.23. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

2.5.24. ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения;

2.5.25. ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;

2.5.26. Комплекс действующих международных и национальных стандартов серии 9000 под общим названием «Системы менеджмента качества», а также СИБИД;

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

2.5.28. Устав ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко»;

2.5.29. Правила пользования ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко»;

2.5.30. Прейскурант цен на дополнительные платные услуги Библиотеки;

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

2.6. Порядок выполнения государственных работ.

2.6.1. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

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

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

2.6.2.1. Выполнение государственной работы в форме проведения методических мероприятий:

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

2) проведение методических мероприятий осуществляется по плану, утверждённому Библиотекой;

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

4) продолжительность мероприятий определяется их содержанием;

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

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

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

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

2.6.2.2. Выполнение государственной работы в форме подготовки методических материалов:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.6.4. Требования к объёму и качеству выполняемой государственной работы за счёт средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

2.6.5. Потребителями государственной работы являются:

- органы законодательной и исполнительной власти;

- общедоступные библиотеки Республики Крым;

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

- общественные библиотечные организации/ассоциации;

- персонал библиотек;

- пользователи.

2.7. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

- проведение методических мероприятий (консультаций, открытых уроков, мастер-классов, семинаров, лекций, докладов); (далее – методических мероприятий);

- подготовка методических материалов;

- подготовка экспертных оценок и (или) заключений.

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

1) отказ посетителя дать согласие на обработку персональных данных, читательский билет не оформляется. В случае отзыва в письменной форме согласия на обработку персональных данных, пользователь утрачивает права пользователя Библиотеки;

2) не соблюдения Правил пользования Библиотеки;

3) если пользователь находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

4) если посетитель имеет некорректный внешний вид (в грязной, имеющий неприятный запах и рваной одежде, босиком, с голым торсом и т. д.). Явно не соблюдающий правила личной гигиены и санитарии;

5) обращение за получением услуги (работы) в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

6) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу пользователя;

7) отсутствие договора – для юридического лица;

8) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

9) запрашиваемый пользователем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации;

10) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.9. Основаниями для приостановления выполнения государственной работы являются:

2.9.1. Нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);

2.9.2. Причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);

2.9.3. Утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);

2.9.4. Нарушение Правил пользования Библиотекой;

2.9.5. Отсутствие в запросе получателя услуги (его представителя) сведений, необходимых для осуществления поиска затребованного документа библиотечного фонда или справочно-библиографической информации;

2.9.6. Внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/ на территориях, в/на которых осуществляется предоставление работы;

2.9.7. Создание реальной угрозы нормальному функционированию Библиотеки или организациям, расположенным вблизи, а также угрозы безопасности пользователей услуг и нарушения общественного порядка;

2.9.8. Внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Библиотеки и оказания работ.

2.10. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы.

Библиотека, при выполнении государственной работы, должна обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельств о государственной регистрации юридического лица; свидетельств о постановке на учёт в налоговом органе; правила пользования Библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях Библиотеки; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников Библиотеки; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и иные документы);

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения государственной работы, в случаях установленных законодательством.

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

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

2.11.2. 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 Библиотеки.

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

2.11.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работы мебелью и мягким инвентарём для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды Библиотеки.

2.11.5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности Библиотеки с учётом требований действующих строительных норм и правил.

2.11.6. В Библиотеке должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

Помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения государственной работы в полном объёме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для пользователя в течение всего времени выполнения государственной работы Библиотеки.

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

2.11.7. Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения государственной работы. Для качественного выполнения государственной работы Библиотека должна быть оснащена: 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 выполняемых работ соответствующих видов.

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

2.11.8. Для выполнения качественной государственной работы Библиотеке требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.12. Требования к доступности результата выполнения государственной работы для пользователя.

2.12.1. Здание (помещение) Библиотеки 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.

2.12.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели и т.д.

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

2.12.4. Режим работы Библиотеки, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается Библиотекой по согласованию с Министерством культуры Республики Крым.

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

2.12.5. Один раз в месяц в Библиотеке проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению Библиотеки санитарный день может быть заменён на санитарные часы.

2.12.6. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.13. Требования к кадровому обеспечению.

2.13.1. Требования к численности персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- Библиотека должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объёме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности Библиотеки (количество пользователей, книговыдачи, посещаемости) и государственного задания;
- структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учётом объёмов и сложности предоставляемых услуг (работ), 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.

2.13.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- каждый сотрудник из числа специалистов Библиотеки должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с требованиями профессиональных стандартов (до введения профессионального стандарта – в соответствии с требованиями квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии);
- все специалисты Библиотеки должны быть аттестованы в установленном порядке;
- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах);
- в Библиотеке создаются условия для повышения квалификации работников;
- 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.

2.14. Показатели информационного обеспечения пользователей о результатах выполнения государственной работы.

2.14.1. Показателями информационного обеспечения потребителей о результатах выполнения государственной работы являются:

2.14.1.1.Наличие необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечение возможности их правильного выбора.

2.14.1.2.Информирование пользователей о:

- графике работы Библиотеки;
- правилах пользования Библиотеки, правах и обязанностях посетителей;
- утвержденном перечне государственных работ с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- сведений о дополнительных государственных работах, предоставляемых пользователям, и ценах на них;
- сведений об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность Библиотеки;

- контактной информации о руководстве Библиотеки с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приёма посетителей.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Выполнение государственной работы включает в себя следующие административные процедуры:

- подготовка методического пособия, рекомендаций;
- разработка учётных форм, таблиц, образцов;
- составление рекомендаций по внедрению регламентирующих документов в практику;
- подготовка письменной консультации, методического письма;
- подготовка обзора деятельности библиотек по определенной тематике;
- рецензирование научных, методических, информационных материалов;
- посещение библиотек, выезды в командировки с целью изучения работы и оказания методической помощи.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

3.2. Срок выполнения административных процедур.

Административные процедуры выполняются в сроки, не превышающие межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках.

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

Контроль за соблюдением стандарта качества выполнения государственной работы и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

4.1. Порядок осуществления внутреннего контроля.

4.1.1. Текущий контроль над полнотой и качеством выполнения государственной работы, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц Библиотеки, определенных административными процедурами, осуществляет директор Библиотеки.

4.1.2. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по выполнения государственной работы и принятием решений осуществляется специалистом Библиотеки, ответственным за организацию выполнения государственной работы.

4.1.3. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений выполнения государственной работы, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Библиотеки.

4.1.4. Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Библиотеки, участвующими в выполнения государственной работы, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Крым.

4.2. Порядок осуществления внешнего контроля.

4.2.1. Министерство культуры Республики Крым осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;
- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчётности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими

деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемой государственными учреждениями Республики Крым государственной работы.

4.2.2. Министерство культуры Республики Крым в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

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

4.2.4. 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.

4.3. Ответственность должностных лиц Библиотеки за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе выполнения государственной работы.

4.3.1. Должностные лица Библиотеки, уполномоченные принимать участие в выполнении государственной работы, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка выполнения государственной работы.

Персональная ответственность должностных лиц Библиотеки закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.4. Учёт мнения пользователей результата выполнения государственной работы.

4.4.1. Мнение пользователей результата выполнения государственной работы об уровне качества и доступности результатов выполнения государственной работы определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование пользователей результатов выполнения государственной работы и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб пользователей результата выполнения государственной работы.

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

Раздел V. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и органа, выполняющего государственную работу

5.1. Нарушение прав пользователей результата выполнения государственной работы.

В случае выявления нарушений прав пользователей государственной работы, в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Пользователь имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц

Библиотеки в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Порядок обжалования.

При отказе в выполнении государственной работы пользователь имеет право обратиться с жалобой, заявлением:

- к директору Библиотеки;
- в Министерство культуры Республики Крым.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Министерства культуры Республики Крым, а также может быть принята при личном приёме.

5.3. Срок рассмотрения жалобы.

При обращении пользователя в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор Библиотеки вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив пользователя о продлении срока его рассмотрения.

5.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Пользователь имеет право обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке в следующих случаях:

1) нарушение порядка принятия запроса пользователя о выполнении государственной работы;

2) нарушение порядка выполнения государственной работы;

3) требование у пользователя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Правилами пользования Библиотекой, для выполнения государственной работы;

4) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для выполнения государственной работы;

5) отказ в выполнении государственной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

6) требование при выполнении государственной работы платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым.

5.5. Основания для отказа в рассмотрении жалобы.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления её рассмотрения:

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

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

5.5.3. Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается пользователю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

5.6. Форма подачи жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме

на официальный сайт Библиотеки.

5.7. Порядок рассмотрения жалоб.

Жалобы на решения, принятые руководителем Библиотеки, рассматриваются в Министерстве культуры Республики Крым.

5.8. Жалоба должна содержать:

5.8.1. Наименование Библиотеки, выполняющей государственную работу, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

5.8.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица Библиотеки, выполняющей государственную работу;

5.8.4. Доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица Библиотеки, выполняющей государственную работу;

5.8.5. Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

5.9. Право на получение информации и документов.

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если иное не предусмотрено законом.

5.10. Принятие решения по жалобе.

По результатам рассмотрения жалобы директор Библиотеки или Министерство культуры Республики Крым, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата пользователю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днём принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, пользователю в письменной форме и по желанию пользователя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься, локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего Регламента.

Приложении № 1
к Административному регламенту выполнения государственной работы
«Методическое обеспечение в области библиотечного дела»

Блок-схема
выполнения государственной работы
«Методическое обеспечение в области библиотечного дела»

Методическое обеспечение в области библиотечного дела

→ Подготовка методического пособия, рекомендаций

→ Разработка учётных форм, таблиц, образцов

→ Составление рекомендаций по внедрению регламентирующих документов в практику

→ Подготовка письменной консультации, методического письма

→ Подготовка обзора деятельности библиотек по определенной тематике

→ Рецензирование научных, методических, информационных материалов

→ Посещение библиотек, выезды в командировки с целью изучения работы и оказания методической помощи

Приложение № 6
УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУК РК
«КРУНБ им. И. Я. Франко»
от 28.06.2019 № 51

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «ФОРМИРОВАНИЕ, УЧЁТ, ИЗУЧЕНИЕ, ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФИЗИЧЕСКОГО СОХРАНЕНИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ ФОНДОВ БИБЛИОТЕК, ВКЛЮЧАЯ ОЦИФРОВКУ ФОНДОВ»

I. Общие положения

Административный регламент (далее – Регламент) выполнения государственной работы по формированию, учёту, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов (далее – государственная работа) Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко» (далее – Библиотека) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов государственной работы, создания комфортных условий для их получения.

1.1. Предмет регулирования административного Регламента.

1.1.1. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при выполнении государственной работы по формированию, учёту, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку, а также порядок взаимодействия между участниками при выполнении государственной работы.

1.2. Пользователи результатов работы.

1.2.1. Пользователями результатов государственной работы по формированию, учёту, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов, могут быть юридические и физические лица (граждане вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к работе, которые регламентируются внутренними документами Библиотеки.

1.3. Требования к порядку информирования о правилах выполнения государственной работы.

Информирование о правилах выполнения государственной работы осуществляется Министерством культуры Республики Крым и Библиотекой.

1.3.1. Сведения о местонахождении Библиотеки:

Юридический адрес: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А.

Почтовый адрес: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А.

Библиотека работает: понедельник-четверг с 10 до 19-00,
суббота-воскресенье с 10-00 до 18-00 без перерыва на обед,
пятница – выходной.
Последний рабочий день месяца – санитарный день.

1.3.2. Контактные телефоны (телефоны для справок):

Телефон/факс: +7 (3652) 608-644.

Адрес официального сайта библиотеки: http://franco.crimealib.ru

Адрес электронной почты: franco@crimealib.ru.

1.3.3. Пользователи могут получить информацию по вопросам выполнения государственной работы, в том числе о ходе выполнения государственной работы:

- по телефонам:

директор +7 (3652) 608-644;
бухгалтерия +7 (3652) 608-646;
отдел организационной и кадровой работы +7 (3652) 608-645;
научно-методический отдел +7 (3652) 608-637;
отдел комплектования +7 (3652) 608-647;
информационно-библиографический отдел +7 (3652) 275-742;
отдел культурно-досуговой работы +7 (3652) 274-478;
отдел городского абонемента +7 (3652) 608-642;
отдел иностранной литературы +7 (3652) 608-643;

- посредством запроса направленного по адресу: 295017, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, 29-А;

- по электронной почте: franco@crimealib.ru;

- при личном обращении;

- на официальном сайте:

Министерства культуры Республики Крым: http://mkult.rk.gov.ru;

Библиотеки: http://franco.crimealib.ru;

- на информационном стенде Библиотеки.

1.3.4. При информировании пользователей по вопросам выполнения государственной работы в ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Библиотеки подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим пользователя.

При обращении по телефону сотрудник Библиотеки:

- называет Библиотеку, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю или обратившемуся пользователю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах выполнения государственной работы осуществляется на официальном сайте Библиотеки http://franco.crimealib.ru, на информационных стендах Библиотеки.

На информационных стендах Библиотеки содержатся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты администрации Библиотеки;
- режим работы Библиотеки;
- перечень оказываемых дополнительных платных услуг;
- перечень документов, которые необходимы для выполнения государственной работы;
- основания для отказа в предоставлении государственной работы;
- выписка из прейскуранта цен на дополнительные платные услуги Библиотеки;
- сведения о месте нахождения книги отзывов и предложений;
- правила пользования Библиотекой;
- план эвакуации.

Раздел II. Стандарт выполнения государственной работы

Стандарт качества выполнения государственной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку

фондов» утверждён приказом Министерства культуры Республики Крым от 29.12.2018 № 318 «О внесении изменений в приказ Министерства культуры Республики Крым от 26.12.2016 № 364».

2.1. Наименование государственной работы.

2.1.1. Наименование государственной работы: «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов».

2.2. Наименование учреждения, непосредственно выполняющего государственную работу.

2.2.1. Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко».

2.3. Цели и результат выполнения государственной работы.

2.3.1. Государственная работа выполняется в целях обеспечения учёта, комплектования, хранения и использования документов, входящих в состав библиотечных фондов, в установленном порядке.

2.3.2. Результатом выполнения государственной работы является:

- формирование и учёт фонда Библиотеки;
- организация фонда библиотеки;
- обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки;
- оцифровка библиотечного фонда.

2.3.3. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

2.4. Срок выполнения государственной работы.

2.4.1. Государственная работа выполняется в течение рабочего времени, в порядке, установленном Трудовым кодексом.

2.5. Правовые основания для выполнения государственных работ:

2.5.1. Конституция Российской Федерации;

2.5.2. Конституция Республики Крым;

2.5.3. Гражданский кодекс Российской Федерации;

2.5.4. Бюджетный Кодекс Российской Федерации;

2.5.5. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;

2.5.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992.№2300-1«О защите прав потребителей»;

2.5.7. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

2.5.8. Федеральный закон от 23.11.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

2.5.9. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

2.5.10. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

2.5.11. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

2.5.12. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

2.5.13. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

2.5.14. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

2.5.15. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

2.5.16. Федеральный закон от 30.12.2009 № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

2.5.17. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.5.18. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

2.5.19. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

2.5.20. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);

2.5.21. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

2.5.22. 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»;

2.5.23. ГОСТ Р 7.0.104-2019. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления;

2.5.24. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения;

2.5.25. ГОСТ Р 7.0.102-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Профиль комплектования фондов научных библиотек. Структура. Индикаторы комплектования;

2.5.26. ГОСТ Р 7.0.101-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Системы управления документами. Требования;

2.5.27. ГОСТ Р 7.0.100-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

2.5.28. ГОСТ Р 7.0.96-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования;

2.5.29. ГОСТ Р 7.0.95-2015. Электронные документы. Основные виды, выходные сведения, технологические характеристики;

2.5.30. ГОСТ Р 7.0.94-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения;

2.5.31. ГОСТ Р 7.0.93-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечный фонд. Технология формирования;

2.5.32. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

2.5.33. ГОСТ Р 7.0.17-2014. Система обязательного экземпляра документов. Производители, получатели, основные виды документов;

2.5.34. ГОСТ 7.87-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования;

2.5.35. ГОСТ 7.59-2003. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;

2.5.36. ГОСТ 7.50-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования;

2.5.37. ГОСТ 7.48-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Основные термины и определения;

2.5.38. ГОСТ 7.83-2001. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;

2.5.39. ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание

электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;

2.5.40. ГОСТ 7.19-2001. Формат для обмена данными. Содержание записи;

2.5.41. ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения;

2.5.42. ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;

2.5.43. 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»;

2.5.44. 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»;

2.5.45. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

2.5.46. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 03.05.2011 № 429 «Об утверждении порядков отнесения документов к книжным памятникам, регистрации книжных памятников, ведения реестра книжных памятников»;

2.5.47. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации», введены в действие Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736;

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

2.5.49. 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»;

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

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

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

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

2.5.54. Устав ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко»;

2.5.55. Правила пользования ГБУК РК «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко»;

2.5.56. Прейскурант цен на дополнительные платные услуги Библиотеки;

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

2.6. Порядок выполнения государственных работ.

2.6.1. Порядок выполнения государственной работы по формированию, учёту, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки осуществляется в соответствии с Порядком учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда», рекомендациями Министерства культуры Республики Крым по исключению (списанию) документов из фондов общедоступных библиотек Республики Крым (2017 г.) и другими

нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым, перечисленными в пункте 5 раздела 1 настоящего Регламента.

2.7. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

- формирование фонда библиотеки документами на всех видах носителей;
- наличие системы учёта поступивших и выбывших документов;
- наличие перемещенных, обеспыленных документов и документов, оснащенных метками и ярлыками;
- наличие документов, прошедших консервацию;
- наличие оцифрованных документов.

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

1) отказ посетителя дать согласие на обработку персональных данных, читательский билет не оформляется. В случае отзыва в письменной форме согласия на обработку персональных данных, пользователь утрачивает права пользователя Библиотеки;

2) не соблюдения Правил пользования Библиотеки;

3) если пользователь находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

4) если посетитель имеет некорректный внешний вид (в грязной, имеющий неприятный запах и рваной одежде, босиком, с голым торсом и т. д.). Явно не соблюдающий правила личной гигиены и санитарии;

5) обращение за получением услуги (работы) в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

6) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу пользователя;

7) отсутствие договора – для юридического лица;

8) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

9) запрашиваемый пользователем документ включен в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации;

10) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.9. Основаниями для приостановления выполнения государственной работы являются:

2.9.1. Нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);

2.9.2. Причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);

2.9.3. Утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);

2.9.4. Нарушение Правил пользования Библиотекой;

2.9.5. Отсутствие в запросе получателя услуги (его представителя) сведений, необходимых для осуществления поиска затребованного документа библиотечного фонда или справочно-библиографической информации;

2.9.6. Внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/ на территориях, в/на которых осуществляется предоставление работы;

2.9.7. Создание реальной угрозы нормальному функционированию Библиотеки или организациям, расположенным вблизи, а также угрозы безопасности пользователей услуг и нарушения общественного порядка;

2.9.8. Внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Библиотеки и оказания работ.

2.10. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы.

Библиотека, при выполнении государственной работы, должна обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельств о государственной регистрации юридического лица; свидетельств о постановке на учёт в налоговом органе; правила пользования Библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное

расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях Библиотеки; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников Библиотеки; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и иные документы);

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения государственной работы, в случаях установленных законодательством.

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

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

2.11.2. 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 Библиотеки.

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

2.11.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работы мебелью и мягким инвентарём для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды Библиотеки.

2.11.5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности Библиотеки с учётом требований действующих строительных норм и правил.

2.11.6. В Библиотеке должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

Помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения государственной работы в полном объёме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для пользователя в течение всего времени выполнения государственной работы Библиотеки.

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

2.11.7. Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения государственной работы. Для качественного выполнения государственной работы Библиотека должна быть оснащена: 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 выполняемых работ соответствующих видов.

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

2.11.8. Для выполнения качественной государственной работы Библиотеке требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.12. Требования к доступности результата выполнения государственной работы для пользователя.

2.12.1. Здание (помещение) Библиотеки 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.

2.12.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели и т.д.

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

2.12.4. Режим работы Библиотеки, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается Библиотекой по согласованию с Министерством культуры Республики Крым. Библиотека должна проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

2.12.5. Один раз в месяц в Библиотеке проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению Библиотеки санитарный день может быть заменён на санитарные часы.

2.12.6. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается Библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

2.13. Требования к кадровому обеспечению.

2.13.1. Требования к численности персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- Библиотека должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объёме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности Библиотеки (количество пользователей, книговыдачи, посещаемости) и государственного задания;
- структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учётом объёмов и сложности предоставляемых услуг (работ), 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.

2.13.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- каждый сотрудник из числа специалистов Библиотеки должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с требованиями профессиональных стандартов (до введения профессионального стандарта – в соответствии с требованиями квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии);
- все специалисты Библиотеки должны быть аттестованы в установленном порядке;
- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах);
- в Библиотеке создаются условия для повышения квалификации работников;
- 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.

2.14. Показатели информационного обеспечения пользователей о результатах выполнения государственной работы.

2.14.1. Показателями информационного обеспечения потребителей о результатах выполнения государственной работы являются:

2.14.1.1.Наличие необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечение возможности их правильного выбора.

2.14.1.2.Информирование пользователей о:

- графике работы Библиотеки;
- правилах пользования Библиотеки, правах и обязанностях посетителей;
- утвержденном перечне государственных работ с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- сведений о дополнительных государственных работах, предоставляемых пользователям, и ценах на них;
- сведений об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность Библиотеки;
- контактной информации о руководстве Библиотеки с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приёма посетителей.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Выполнение государственной работы включает в себя следующие административные процедуры:

- комплектование библиотечного фонда;
- приём поступивших документов;
- отбор документов для изъятия из фонда;
- проверка библиотечного фонда;
- обеспыливание библиотечного фонда;
- переплетные работы;
- мелкий ремонт документов;
- восстановление отдельных поврежденных страниц;
- библиографическое изучение библиотечного фонда;
- Оцифровка библиотечных документов.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

3.2. Срок выполнения административных процедур

Административные процедуры выполняются в сроки, не превышающие межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках.

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

Контроль за соблюдением стандарта качества выполнения государственной работы и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

Библиотека должна иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственной работы, включающую:

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

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

4.1. Порядок осуществления внутреннего контроля.

4.1.1. Текущий контроль над полнотой и качеством выполнения государственной работы, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц Библиотеки, определенных административными процедурами, осуществляет директор Библиотеки.

4.1.2. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по выполнения государственной работы и принятием решений осуществляется специалистом Библиотеки, ответственным за организацию выполнения государственной работы.

4.1.3. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений выполнения государственной работы, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Библиотеки.

4.1.4. Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Библиотеки, участвующими в выполнения государственной работы, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Крым.

4.2. Порядок осуществления внешнего контроля.

4.2.1. Министерство культуры Республики Крым осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

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

4.2.2. Министерство культуры Республики Крым в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

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

4.2.4. 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.

4.3. Ответственность должностных лиц Библиотеки за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе выполнения государственной работы.

4.3.1. Должностные лица Библиотеки, уполномоченные принимать участие в выполнении государственной работы, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка выполнения государственной работы.

Персональная ответственность должностных лиц Библиотеки закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.4. Учёт мнения пользователей результата выполнения государственной работы.

4.4.1. Мнение пользователей результата выполнения государственной работы об уровне качества и доступности результатов выполнения государственной работы определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование пользователей результатов выполнения государственной работы и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб пользователей результата выполнения государственной работы.

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

Раздел V. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и органа, выполняющего государственную работу

5.1. Нарушение прав пользователей результата выполнения государственной работы.

В случае выявления нарушений прав пользователей результата выполнения государственной работы в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Пользователь имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц Библиотеки в досудебном (внесудебном) порядке.

В случае выявления нарушений прав пользователей государственной работы, в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Пользователь имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц Библиотеки в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Порядок обжалования.

При отказе в выполнении государственной работы пользователь имеет право обратиться с жалобой, заявлением:

- к директору Библиотеки;
- в Министерство культуры Республики Крым.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Министерства культуры Республики Крым, а также может быть принята при личном приёме.

5.3. Срок рассмотрения жалобы.

При обращении пользователя в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор Библиотеки вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив пользователя о продлении срока его рассмотрения.

5.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Пользователь имеет право обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке в следующих случаях:

1) нарушение порядка принятия запроса пользователя о выполнении государственной работы;

2) нарушение порядка выполнения государственной работы;

3) требование у пользователя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Правилами пользования Библиотекой, для выполнения государственной работы;

4) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для выполнения государственной работы;

5) отказ в выполнении государственной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

6) требование при выполнении государственной работы платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым.

5.5. Основания для отказа в рассмотрении жалобы.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления её рассмотрения:

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

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

5.3.3. Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается пользователю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

5.6. Форма подачи жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме на официальный сайт Библиотеки.

5.7. Порядок рассмотрения жалоб.

Жалобы на решения, принятые руководителем Библиотеки, рассматриваются в Министерстве культуры Республики Крым.

5.8. Жалоба должна содержать:

5.6.1. Наименование Библиотеки, выполняющей государственную работу, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

5.6.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица Библиотеки, выполняющей государственную работу;

5.6.4. Доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица Библиотеки, выполняющей государственную работу;

5.6.5. Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

5.9. Право на получение информации и документов.

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если иное не предусмотрено законом.

5.10. Принятие решения по жалобе.

По результатам рассмотрения жалобы директор Библиотеки или Министерство культуры Республики Крым, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата пользователю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днём принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, пользователю в письменной форме и по желанию пользователя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься, локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего Регламента.

Приложении № 1
к Административному регламенту выполнения государственной работы
«Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»

Блок-схема
выполнения государственной работы
«Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»