



РЕСПУБЛИКА КРЫМ  
МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ

---

ПРИКАЗ

от 29.12.2018 года

№ 316

г. Симферополь

*О внесении изменений в приказ  
Министерства культуры  
Республики Крым  
от 26.12.2016 № 364*

С целью приведения стандартов качества предоставления государственных услуг (выполнения работ) в библиотечной отрасли Республики Крым в соответствие с Региональным перечнем государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Республики Крым, отнесенными к ведению Министерства культуры Республики Крым, в сфере культуры, искусства и кинематографии

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в приказ Министерства культуры Республики Крым (далее - Министерство) от 26.12.2016 № 364 «Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры Республики Крым» изменения, изложив приложения № 7-12 в новой редакции (прилагаются).

2. Управлению музейного, библиотечного дела и образования в сфере культуры (Эмирова Е.Г.) обеспечить доведение стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в библиотечной отрасли Республики Крым, утвержденных настоящим приказом в новой редакции, до руководителей республиканских библиотек (далее - учреждений).

3. Руководителям учреждений обеспечить исполнение стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в библиотечной отрасли

Республики Крым, утвержденных настоящим приказом в новой редакции.

5. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Т. А. Манежину.

Министр



**В.В. Новосельская**

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ  
«МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОБЛАСТИ БИБЛИОТЕЧНОГО ДЕЛА»**

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Наименование государственной работы

«Методическое обеспечение в области библиотечного дела» (далее – государственная работа).

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

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

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

3. Перечень учреждений, выполняющих государственную работу:

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

4. Термины и определения:

4.1. **Библиотечное дело** - отрасль информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности, в задачи которой входят создание и развитие сети библиотек, формирование и обработка их фондов, организация библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания пользователей библиотек, подготовка кадров работников библиотек, научное и методическое обеспечение развития библиотек.

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

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

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

4.5. **Пользователь услуг библиотеки** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

4.6. **Работа в библиотеке (в рамках государственного задания)** – разновидность библиотечно-информационной и культурно-просветительской деятельности библиотеки, направленная на развитие общества в целом. К работам в библиотеке относятся культурно-просветительские мероприятия и мероприятия, направленные на повышение информационной культуры пользователей, обучение библиотекарями пользователей навыкам электронного библиотечно-информационного самообслуживания, в том числе для использования сетевых (локальных и удаленных) ресурсов библиотеки.

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

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

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- 3) «Основы законодательства о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- 4) Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 5) Закон Российской Федерации от 07.02.1992. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 6) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 7) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 10) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 11) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 12) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 13) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- 14) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- 15) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
- 16) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 17) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные

характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

18) «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки» (2008, Российская библиотечная ассоциация);

19) «Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки» (2014);

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

21) Комплекс действующих международных и национальных стандартов серии 9000 под общим названием «Системы менеджмента качества», а также СИБИД;

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

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

24) Уставы республиканских государственных библиотек;

25) Правила пользования республиканскими государственными библиотеками;

26) иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

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

## **Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

### **Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

#### **1.1. Описание государственной работы**

Государственная работа по предоставлению консультационных и методических услуг предоставляется в следующих формах:

- проведение методических мероприятий (консультаций, открытых уроков, мастер-классов, семинаров, лекций, докладов); (далее – методических мероприятий);

- подготовка методических материалов;

- подготовка экспертных оценок и (или) заключений.

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

##### **1.1.1. Аналитическая деятельность:**

- изучение существующей российской и зарубежной библиотечной теории и практики с целью выявления современных тенденций развития библиотек и определения перспективных направлений деятельности;

- организация процессов планирования и отчетности;

- сбор, обработка, анализ и предоставление государственной статистической отчетности по форме 6-НК;

- осуществление мониторинга библиотечной деятельности;

- осуществление выездов и посещений библиотек с целью экспертно-диагностической оценки состояния их деятельности и уровня библиотечно-информационного обслуживания (экспертиза, экспертная оценка деятельности, аудит);

- подготовка аналитических материалов и презентаций, отражающих современное состояние деятельности общедоступных библиотек.

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

1.1.3. Разработка документов и предоставление итогов научных и прикладных исследований:

- участие в разработке региональной законодательной, нормативно-регламентирующей документации; стратегии развития библиотечной отрасли;

- разработка нормативно-регламентирующей документации библиотек;

- рецензирование научных, методических, информационных материалов;

- подготовка методических пособий, рекомендаций, учетных форм, таблиц, образцов и др.;

- организация и проведение научно-практических конференций, круглых столов, семинаров и т.д.

1.1.4. Повышение квалификации, непрерывное профессиональное образование сотрудников библиотек:

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

- организация и информационно-методическое обеспечение конкурсов профессионального мастерства;

- методическое сопровождение аттестации библиотечных работников.

1.1.5. Оказание методической помощи:

- консультирование библиотечных специалистов Республики Крым;

- посещение библиотек с целью оказания методической помощи на местах;

- подготовка и распространение методических рекомендаций по различным направлениям библиотечной деятельности среди общедоступных библиотек.

1.1.6. Инновационная деятельность:

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

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

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

1.1.7. Участие в формировании положительного имиджа библиотек Республики Крым:

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

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

1.1.8. Координация методической деятельности:

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

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

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

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

## Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.1. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

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

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

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

2.2.1. 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, утвержденному учреждением;

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

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

5) продолжительность мероприятий определяется их содержанием;

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

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

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

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

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

2.2.2. 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 учетом их актуальности и интереса потребителя;

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

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

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

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

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

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

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

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

2.5. 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.

### **Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

3.1. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно обеспечить:

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

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

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

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

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

4.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работы мебелью

и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

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

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

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

Гардеробное помещение должно быть доступно для потребителя в течение всего времени выполнения государственной работы учреждением.

Санузлы и туалетные комнаты (по возможности отдельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени выполнения государственной

работы учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.7. Учреждение должно быть оснащено 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 учреждение должно быть оснащено: звуко - техническим 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.

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

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

5.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

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

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

5.4. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Республики Крым (далее - Министерство). Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

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

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

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

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

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Нормативная потребность

в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности библиотеки (количество пользователей, книговыдачи, посещаемости) и государственного задания;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых 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.

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

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

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

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

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

#### 6.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в выполнении государственной работы:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются Кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему выполнение государственной работы, предъявляются следующие требования: в основу взаимоотношений с пользователями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

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

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

7.1. Потребители государственной работы вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о библиотеке, режиме ее работы и выполняемой работе.

7.2. Вся информация размещается на государственном языке Российской Федерации.

7.3. Сведения о выполняемой государственной работе носит открытый общедоступный характер и предоставляется всем заинтересованным лицам.

Информирование потребителей о библиотеке, выполняющей государственную работу.

7.4. Библиотека обязана довести до сведения потребителей государственной работы наименование Учредителя, свое полное наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

7.5. Библиотека должна обеспечить потребителей работы доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке

и условиях обжалования качества выполненной работы. Указанная информация размещается на сайте библиотеки и/или стендах (вывесках) в помещениях библиотеки.

#### 7.6. Информирование потребителей о государственной работе

7.6.1. Библиотека обязана своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемой государственной работе. Способы информирования потребителей государственной работы определяются библиотекой самостоятельно. Официальный сайт библиотеки должен содержать раздел, освещающий методическую деятельность библиотеки.

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

#### 7.7. Требования к режиму работы библиотеки

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

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

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

#### 7.8. Время выполнения государственной работы

7.8.1. 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.

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.

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

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

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования библиотекой;
- положения об отделах, структурных подразделениях библиотеки;
- положение о методической работе;
- положение об обработке персональных данных;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- регламент предоставления государственной услуги;
- стандарт качества государственной работы;
- паспорт государственной услуги.
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;

- положение по делопроизводству;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения руководителя учреждения.

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

### 9. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной работы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную

работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования, к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых государственными учреждениями Республики Крым государственных работ.

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

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

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

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

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

9.13. Независимая оценка качества выполнения государственной работы

9.13.1. Независимая оценка качества выполнения работы осуществляется общественным советом, созданным при Министерстве.

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

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

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

1) по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы,

в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной работы и анализ собранной информации;

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

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

10.2 Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества выполнения работы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.5. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

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

10.6. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

## **Глава 11. Система индикаторов качества государственной услуги**

11.1 Показателями и критериями качества государственной работы являются:

<b>№ п/п</b>	<b>Индикаторы качества государственной услуги</b>	<b>Значение индикатора, в год</b>
<b>1.</b>	Количество мероприятий по повышению квалификации для библиотечных специалистов Республики Крым (единица)	Ежеквартально
<b>2</b>	Количество разработанных и опубликованных методических материалов (единица)	Не менее 4 названий
<b>3</b>	Количество выездов в муниципальные образования Республики Крым с целью оказания методической помощи (единица)	Не менее 5 выездов на каждого сотрудника научно - методического отдела
<b>4</b>	Публикации и освещение библиотечной деятельности в средствах массовой и профессиональной информации в т.ч. ресурсах Интернет (единица)	Не менее 1 публикации на каждого сотрудника научно - методического отдела

## **Глава 12. ПРОЦЕДУРА ПЕРЕСМОТРА СТАНДАРТА**

Стандарт качества государственной работы библиотеки независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей работы, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества работы должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной работы.

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

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

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «ФОРМИРОВАНИЕ,  
УЧЕТ, ИЗУЧЕНИЕ, ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФИЗИЧЕСКОГО СОХРАНЕНИЯ  
И БЕЗОПАСНОСТИ ФОНДОВ БИБЛИОТЕК, ВКЛЮЧАЯ ОЦИФРОВКУ  
ФОНДОВ»**

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Наименование государственной работы

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

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению государственной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку, а также основные положения, определяющие качество выполнения государственной работы.

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

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

3. Государственную работу выполняют следующие учреждения:

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

4. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение государственной работы:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12.01.1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 года № 52-ФЗ «О санитарно - эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 года № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- «ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»;
- «ГОСТ 7.20-2000. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика»;
- «ГОСТ 7.48-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов

по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Основные термины и определения»;

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

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

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

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

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

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

- «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации», введены в действие Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736;

- постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.1993 № 649 «Об утверждении «Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

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

- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно - эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

- письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

- письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010

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

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

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

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

- уставы республиканских государственных библиотек;

- правила пользования республиканских государственных библиотек;

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

-

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

## **Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

### **Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

1.1. Государственная работа выполняется в целях обеспечения учета, комплектования, хранения и использования документов, входящих в состав библиотечных фондов, в установленном порядке.

1.2. Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

- формирование и учет фонда библиотеки;  
- организация фонда библиотеки;  
- обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки (обеспечение сохранности документов методом консервации, изготовление страховых копий документов).

1.3. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

### **Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

2.1. Порядок выполнения государственной работы по формированию, учету, 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 (2017г.) и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым, перечисленными в пункте 5 раздела 1 настоящего стандарта.

2.2. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

- формирование фонда библиотеки документами на всех видах носителей;
- наличие системы учета поступивших и выбывших документов;
- наличие перемещенных, обеспыленных документов и документов, оснащенных метками и ярлыками;
- наличие документов, прошедших консервацию;
- наличие страховых копий документов.

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

- нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;
- обращение за получением государственной работы в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;
- запрос гражданина противоречит нормам авторского права;
- запрашиваемый потребителем документ включён в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

2.4. Основаниями для приостановления выполнения государственной работы являются:

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

### **Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

3.1. Учреждение, выполняющее государственную работу должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельств о государственной регистрации юридического лица; свидетельств о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и иные);
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;
- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения государственной работы, в случаях установленных законодательством.

## **Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

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

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

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

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

4.4. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно - гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой государственной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и иного) в соответствии с нормативно - технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

4.5. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения государственной работы: мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

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

### 4.7. В составе помещений библиотеки выделяются:

- зона регистрации посетителей;
- зона каталогов;
- справочно-библиографическая зона;
- читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей государственной работы и работников библиотеки;
- рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;
- зона предоставления электронной информации;
- зона копирования документов;
- зона абонемента;
- зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и иные);
- служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;
- санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).

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

Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными для посетителей. В течение времени выполнения государственной работы учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

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

4.10. Учреждение должно быть оснащено современным специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и (или) деревянные, стационарные и (или) передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов. В детской и специальной библиотеках используется оборудование с учётом специфических потребностей групп пользователей.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

4.11. Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно - коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения государственной работы, достаточную пропускную способность для выполнения утвержденного объема государственной работы. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

4.12. Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединения их в локальную вычислительную сеть, приобретение лицензионного программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеке должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.

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

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

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

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

4.17. Библиотека обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения ими государственной работы.

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

4.18. Библиотека должна быть обеспечена транспортом для организации внестационарного библиотечного обслуживания пользователей, которые не могут самостоятельно посещать библиотеку.

4.19. Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

## **Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

6.1. Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых

норм времени на государственные работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемой государственной работы.

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

6.3. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

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

6.5. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

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

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

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

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

## **Глава 7. ТРЕБОВАНИЕ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемой государственной работы и обеспечить возможность их правильного выбора.

7.2. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;
- правила посещения библиотеки права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень государственной работы с указанием условий ее предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- сведения о дополнительной государственной работе, выполняемой для потребителей, и цене на нее;
- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- контактная информация о руководстве учреждения с указанием фамилии, имени,

отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

7.3. Информирование потребителей государственной работы осуществляется:

- через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет»);

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

- при личном посещении учреждения.

7.4. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения и сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;

- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

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

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

- стандарт качества выполнения государственной работы;

- перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

- о проводимых выставках, мероприятиях;

- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

7.5. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;

- режим работы учреждения;

- информация об изменениях в режиме работы.

7.6. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях, иная информация.

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

- об учреждении, его фондах, ресурсах;

- об услугах учреждения;

- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

7.8. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

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

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

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

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

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

7.10. Информацию о порядке выполнения государственной работы можно получить также при непосредственном посещении учреждения.

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

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке выполнения государственной работы;
- об адресах сайта Министерства в сети «Интернет»; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; Интернет-сайтов республиканских государственных библиотек, принимающих участие в выполнении государственной работы;
- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- о процедуре оформления интернет - запроса для получения государственной работы;
- о порядке досудебный (внесудебный) порядка обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

## **Глава 8. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

8.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению

государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

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

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

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

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

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

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

8.5. В целях улучшения качества выполнения государственной работы учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов выполнения государственной работы для изучения удовлетворенности качеством выполненной государственной работы.

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

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

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

8.9. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

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

государственной работы.

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

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

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей результатов выполнения 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, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

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

## **Глава 9. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

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

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

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

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

## **Глава 10. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

10.1. Показателем качества выполнения государственной работы является:

<b>Наименование показателя, единица измерения</b>	<b>Формула расчета показателя</b>	<b>Источник информации</b>
Темп роста объема фонда библиотеки по сравнению с предыдущим годом	<b>ОФ (отч.) : ОФ (пред.) x 100 - 100,</b> где: ОФ (отч.) - общий объем фонда	Отчет по форме федерального статистического

(процентов)	библиотеки в отчетном году; ОФ (пред.) - общий объем фонда библиотеки в предыдущем отчетному году.	наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Внутренняя учетная документация
Активность использования библиотечного фонда в отчетном году по сравнению с предыдущим годом (процентов)	<b>((КнвФ(отч.) : ОФ(отч.)) : ((КнвФ(пред.) : ОФ(пред.)) x100, где:</b> КнвФ(отч.) – книговыдача библиотеки в отчетном году; (КнвФ(пред.) - книговыдача библиотеки в предыдущем году; ОФ (отч.) - общий фонд библиотеки в отчетном году; ОФ (пред.) - общий фонд библиотеки в предыдущем году.	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Внутренняя учетная документация
Доля документов переведенных в электронный вид и доступных пользователям (процентов)	<b>М(отч.) : ОФ(отч.) x 100, где:</b> М(отч.) – количество документов, переведенных в электронную фонду в отчетном году; ОФ(отч.) – общий объем фонда библиотеки.	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке», Внутренняя учетная документация
Доля документов, выбывших в отчетном году, от общего объема фонда (процентов)	<b>КВД : ОФ (отч.) x 100, где:</b> КВД - количество выбывших документов в отчетном году; ОФ (отч.) - общий объем фонда библиотеки в отчетном году.	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке»
Обновляемость библиотечного фонда в год (доля новых поступлений в общем объеме библиотечного фонда) (процентов)	<b>М (отч.) : ОФ x 100 где,</b> М. (отч.) – объем новых поступлений документов за отчетный период; ОФ - объем библиотечного фонда на конец отчетного периода (объем фонда на начало года + объем новых поступлений – количество исключенных документов).	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке»
Динамика количества оцифрованных документов за отчетный период по сравнению с аналогичным отчетным периодом предыдущего года (экземпляров.)	<b>М (отч) - М (пред), где</b> М (отч) - количество оцифрованных документов в расчетном периоде; М (пред) - количество оцифрованных документов в аналогичном отчетном периоде прошлого года.	Внутренняя учетная документация

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

**Кф(отч) : Кф(пред) x 100**

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

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

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

**Кп(отч) : Кп(пред) x 100**

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

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

10.2. Иные показатели доступности и качества выполнения государственной работы:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доля библиотечных документов от общего количества документов библиотечного фонда, степень сохранности которых изменилась в связи с несоблюдением условий хранения;
- доля площади помещений, отвечающих требованиям законодательства Российской Федерации к хранению и безопасности библиотечного фонда;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной работы на действия сотрудников учреждения.

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

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

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

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

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

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

### **Раздел 1. Общие положения**

#### 1.1. Наименование государственной работы

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

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению государственной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку, а также основные положения, определяющие качество выполнения государственной работы.

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

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

#### 1.3. Государственную работу выполняют следующие учреждения:

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

2) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского»;

3) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи»;

4) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» (далее – учреждения).

#### 1.4. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

#### 1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение государственной работы:

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

- Федеральный закон от 21.12.1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12.01.1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 года № 52-ФЗ «О санитарно - эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 года № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- «ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»;
- «ГОСТ 7.20-2000. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика»;
- «ГОСТ 7.48-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Основные термины и определения»;

- «ГОСТ 7.50-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования»;
- «ГОСТ 7.87-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования»;
- «ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»;
- «ГОСТ Р 7.0.93-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечный фонд. Технология формирования»;
- «ГОСТ Р 7.0.94-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения»;
- «ГОСТ Р 7.0.96-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования»;
- «ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения»;
- «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации», введены в действие Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736;
- постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.1993 № 649 «Об утверждении «Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;
- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно - эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;
- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
- письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;
- письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010

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

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

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

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

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

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

## **Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы**

### **Глава 1. Общие требования к процессу выполнения государственной работы**

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

1.2. Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

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

1.3. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

### **Глава 2. Порядок выполнения государственной работы**

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

2.2. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

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

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

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

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

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

2.4. Основаниями для приостановления выполнения государственной работы являются:

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

### **Глава 3. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы**

3.1. Учреждения, выполняющие государственную работу, должны обеспечить:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.5. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения государственной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждений.

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

4.7. В составе помещений библиотеки выделяются:

- зона регистрации посетителей;
- зона каталогов;
- справочно-библиографическая зона;
- читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей результата выполнения государственной работы и работников библиотеки;
- рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;
- зона предоставления электронной информации;
- зона копирования документов;
- зона абонемента;
- зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и иные);
- служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;
- санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).

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

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

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

4.10. Учреждения должны быть оснащены современным специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и (или) деревянные, стационарные и (или) передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов. В детской и специальной библиотеках используется оборудование с учётом специфических потребностей групп пользователей.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

4.11. Учреждения должны быть оснащены техническими и информационно - коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования

и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения государственной работы, достаточную пропускную способность для выполнения утвержденного объема государственной работы. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

4.12. Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединения их в локальную вычислительную сеть, приобретение лицензионного программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в учреждениях должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

и цветового информирования и ориентирования.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Глава 6. Требования к кадровому обеспечению выполнения государственной работы**

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

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

6.3. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

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

6.5. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

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

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

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

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

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

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

7.2. Учреждения обязаны довести до потребителей следующую информацию:

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

7.3. Информирование потребителей государственной работы осуществляется:

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

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

следующая информация:

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

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

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

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

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

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

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

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

7.9. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

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

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

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

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

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

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

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

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

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

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

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

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

и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.9. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

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

3.10. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные

и документальные проверки.

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

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

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

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

#### **Раздел 4. Учет мнения потребителей результата выполнения государственной работы**

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

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

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

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

#### **Раздел 5. Основные показатели, характеризующие качество выполнения государственной работы**

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

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

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

**Кф(отч) : Кф(пред) x 100**

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

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

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

**Кп(отч) : Кп(пред) x 100**

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

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

## **Раздел 6. Процедура пересмотра стандарта**

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

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

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

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

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

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Наименование государственной работы

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

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

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

2. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

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

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

4. Перечень учреждений, выполняющих государственную работу:

- 1) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»;
- 2) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского».

5. Основные термины и определения.

5.1. **Сохранность документа** – состояние документа, характеризующее степень удержания эксплуатационных свойств.

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

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

5.4. **Консервация документов** – обеспечение сохранности документов посредством режима

хранения, стабилизации, реставрации и изготовления копии.

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

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

5.7. **Режим хранения документов** – нормативные условия хранения документов.

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

5.9. **Стабилизация документа** – обработка, замедляющая старение и предотвращающая повреждение документа.

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

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

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

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- 4) Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 5) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- 6) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- 7) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 8) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 10) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- 11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 12) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- 13) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 14) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- 15) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 16) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
- 17) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- 18) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- 19) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 г. № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

- 20) ГОСТ 7.76-96. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;
- 21) ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность. Термины и определения.
- 22) ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения;
- 23) ГОСТ 7.20-2000. Библиотечная статистика;
- 24) ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;
- 25) ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования;
- 26) ГОСТ 7.48-2002. Консервация документов. Основные требования и определения;
- 27) ГОСТ 7.59-2003. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;
- 28) ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
- 29) ГОСТ 7.87-2003. Книжные памятники. Общие требования;
- 30) ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;
- 31) Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;
- 32) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- 33) Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 № 278 «О внесении изменений в Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 1 сентября 2009 года № 390 «О внесении изменений в СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения»»;
- 34) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- 35) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 3 мая 2011 г. № 429 «Об утверждении порядков отнесения документов к книжным памятникам, регистрации книжных памятников, ведения реестра книжных памятников»;
- 36) Письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04.11.1998 № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;
- 37) Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;
- 38) Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;
- 39) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30.12.2015 № 199-ЗРК-2015;
- 40) Закон Республики Крым от 27.03.2017 № 368-ЗРК/2017 «Об обязательном экземпляре документов»;
- 41) Уставы и Правила пользования республиканских государственных библиотек;
- 43) иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

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

## **Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

### **Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

#### 1.2. Описание государственной работы

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

Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

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

Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

### **Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

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

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

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

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

#### 2.2. Консервация документов состоит из следующих видов работ:

- создание и поддержание режима хранения;

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

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

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

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

2.2.4. Создание защитного фонда включает в себя процессы по определению и подготовке изданий к микрофильмированию и (или) создание электронных копий документов с целью предоставления пользователям доступа к интеллектуальному содержанию документов, уязвимых с точки зрения сохранности.

### 2.3. Соблюдение мероприятий по безопасности фонда включает в себя:

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

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

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

### 2.3.3. Управление опасными ситуациями:

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

- соблюдение инструкций по противодействию терроризму и экстремизму;
- эвакуация книжных памятников согласно Порядку эвакуации материальных и культурных ценностей библиотеки в безопасные районы.

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

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

## **Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ**

### 3.1. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно обеспечить:

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

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

### 4.1. Требования к зданию и прилегающей территории

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

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

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

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

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

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

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

### 4.1. Требования к помещениям

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

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

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

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

### 4.2. Требования к техническому оснащению

Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее – оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе выполнения государственной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество работы.

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

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

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

- информационно-коммуникационные средства: компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, в том числе с функцией факса, точки доступа в Интернет, современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации;
- средства оцифровки, копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры;
- современные программные средства, необходимые для обеспечения всех видов деятельности библиотеки.

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

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

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

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

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

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

Для качественного выполнения работ требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций.

Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

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

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

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

5.3. Мебель и оборудование должны быть расположены таким образом, чтобы не травмировать инвалида по зрению, а также иметь постоянное место расположения для облегчения ориентирования по памяти. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

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

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

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

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

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

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

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

### **6. Требования к кадровому обеспечению**

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

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

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

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

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

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

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

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

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

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

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

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

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

7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечить возможность

их правильного выбора.

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

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование учреждения, выполняющего государственную работу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

7.2. Информирование потребителей государственной работы осуществляется:

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

7.3. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

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

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

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 6) перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг).

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

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

5) о проводимых мероприятиях.

7.6. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

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

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

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

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

7.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги (работы). Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

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

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

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

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

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Республики Крым;
- трудовой коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования библиотекой;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- положения о структурных подразделениях библиотеки;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;

- положения о материальном стимулировании;
- положения о коллегиальных совещательных органах (экспертно-фондово-закупочная комиссия (ЭФЗК), ученый совет, совет попечителей и т.д.);
- положение по делопроизводству;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру учреждения;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения руководителя учреждения;
- бухгалтерские документы.

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

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

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

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

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

9.5. Учреждение, выполняющее работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работ. Эта система должна охватывать этапы планирования государственной работы, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.13. Независимая оценка качества выполнения государственной работы

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- наименование учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, выполняющего работу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

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

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

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

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

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

10.3.10. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

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

10.3.12. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

## Глава 11. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

### 11.1. Показателем качества выполнения государственной работы является:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Доля отреставрированных документов в общем числе документов, требующих реставрации (процентов)	<b>М (рест.) : М (потр.) x 100</b> , где М (рест.) - количество документов прошедших реставрацию в отчетном году; М (потр.) - количество документов, нуждавшихся в реставрации по состоянию на начало отчетного года	Внутренняя учетная документация
Доля документов прошедших консервацию, от общего количества документов, отнесенных к книжным памятникам (процентов)	<b>М (конс.) : М (потр.) x 100</b> , где М (конс.) - количество документов прошедших консервацию в отчетном году; М (потр.) – общее количество книжных памятников, по состоянию на начало отчетного года	Внутренняя учетная документация
Темп роста общего количества документов, прошедших стабилизацию, по сравнению с предыдущим годом (процентов)	<b>М (отч.) : М (пред.) x 100 - 100</b> , где: М (отч.) – количество документов прошедших стабилизацию в отчетном году; М (пред. год) – количество документов прошедших стабилизацию в предыдущем году.	Внутренняя учетная документация
Темп роста общего количества книжных памятников, прошедших реставрацию по сравнению с предыдущим годом (процентов)	<b>М (отч.) : М (пред.) x 100 - 100</b> , где: М (отч.) – количество книжных памятников прошедших реставрацию в отчетном году; М (пред. год) – количество книжных памятников прошедших реставрацию за предыдущем году.	Внутренняя учетная документация

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

**Кф(отч) : Кф(пред) x 100**

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

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

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

**Кп(отч) : Кп(пред) x 100**

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

**Кп(пред)** - фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания

государственных услуг (выполнения работ) за предыдущих год.

## **Глава 12. ПРОЦЕДУРА ПЕРЕСМОТРА СТАНДАРТА**

Стандарт качества государственной работы библиотеки независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей работы, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества работы должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной работы.

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

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

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)  
«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению государственной услуги (работы) по организации и проведению культурно - массовых мероприятий, предоставляемых учреждениями, а также основные положения, определяющие качество государственной услуги (работы) и требования к качеству ее предоставления (выполнения).

Государственная услуга (работа) по организации и проведению культурно - массовых мероприятий должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры, содействовать просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям и носит рекомендательный характер.

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

1.3. Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственной услуги (выполнения работы), а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственной услуги (работы) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

1.4. Перечень учреждений, предоставляющих государственную услугу (работу):

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

**2. Нормативные ссылки**

2.1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление государственной услуги (работы):

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- 4) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 5) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- 6) Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

- 7) Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 8) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 10) Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- 11) Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 12) Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 13) Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- 14) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 15) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- 16) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 17) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 18) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 19) Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- 20) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- 21) Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 22) ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;
- 23) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания» в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;
- 24) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30.12.2015 № 199-ЗРК-2015;
- 25) Уставы республиканских государственных библиотек;
- 26) Правила пользования республиканских государственных библиотек;
- 27) иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

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

### 3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины и определения:

3.1. **Культурно - массовое мероприятие:** массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей

населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

**3.2. Информационно-просветительское мероприятие** – массовое мероприятие, направленное на формирование и удовлетворения информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

**3.3. Услуга (работа) по организации и проведению культурно – массового мероприятия:** результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги (работы), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

**3.4. Исполнитель:** учреждение культуры Республики Крым, предоставляющее государственную услугу (работу) по организации и проведению культурно-массовых мероприятий.

**3.5. Потребитель:** физическое или юридическое лицо, присутствующее (принимающее участие) в культурно-массовом мероприятии.

**3.6. Место проведения мероприятия:** помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения культурно-массового мероприятия.

#### **4. Характеристика услуги (работы)**

4.1. Услуга (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, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

4.2. Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных, видеогостинных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

4.3. Перечень форм организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения культуры (в соответствии с уставом исполнителя).

4.4. Потребителями услуги (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 услуге (работе), которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

4.5. Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- обращение потребителя услуги за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в приглашении, афише (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств);
- отсутствие договора – для юридического лица.

4.6 Предоставление услуги (работы) может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/ на территориях, в/ на которых осуществляется предоставление услуги (работы);
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению или организациям, расположенным вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг (работ);
- 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.

4.7 Регламент предоставления услуги (работы) согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

## **5. Общие требования к услуге (работе) по организации и проведению культурно-массовых мероприятий**

5.1 С учетом условий оказания услуг (работ) по организации и проведению культурно-массовых мероприятий общие требования к услугам (работам) включают следующее:

- соответствие услуги (работы) целевому назначению;
- точность и своевременность предоставления услуги (работы);
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения - исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценка качества предоставления услуги (работы).

### 5.2 Соответствие услуги (работы) целевому назначению.

Услуга (работа) по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должна соответствовать своему целевому назначению, 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.

### 5.3 Точность и своевременность предоставления услуги (работы).

Услуга (работа) должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения, установленных (заявленных) сроков организации и проведения культурно-массовых мероприятий, соблюдение действующих правил предоставления услуги (работы).

### 5.4 Информативность услуги.

5.4.1 Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет и др.;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

5.4.2 Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

5.4.3. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг (работ) должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

5.4.4. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона - автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В учреждении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;
- сведения об учредителе, дата создания учреждения;
- копия устава учреждения;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте учреждения должна быть размещена следующая информация:

- 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, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг (работ));
- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
- перечень услуг (работ) и копия документа о порядке их предоставления;
- перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг (работ);
- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг (работ);
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения.

– обзоры мнений граждан – потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

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 платные услуги с указанием цен в рублях;

– регламент предоставления услуг (работ) или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем 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 нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг (работ);

– другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги (работы);

– 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.

5.4.5 В состав информации об учреждении, предоставляющем услуги (работы), в обязательном порядке должны быть включены:

– содержание и назначение услуг (работ): утвержденный перечень услуг (работ) с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуги (работы), область ее предоставления и затраты времени на ее оказание), цен, наличия льгот;

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

– прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;

– афиша или календарный план проведения мероприятий учреждением;

– правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

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

– указание на конкретных(ое) лиц(о), которые(ое) будут(ет) оказывать услугу, и информацию о них (нем), если это имеет значение, исходя из характера услуги;

– адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование), справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии) и график работы исполнителя услуг, а также способы получения информации о местах нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления услуг;

– гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг (работ);

– регламент предоставления услуги (выполнения работы) или выписка из Устава, содержащая перечень документов, предоставляемых потребителем, для получения услуги (если такие есть) и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления государственной услуги (работы);

– регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, предоставляющего услугу, включающий:

- а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;
- б) информацию о правилах и условиях оказания услуг (работ);
- в) возможность получения оценки качества услуги (работы) со стороны потребителей;
- г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;
- д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

5.4.6 Исполнитель услуги (работы) должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге (работе), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров/ контрактов об оказании услуги (работы), на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

5.4.7 Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги и книга жалоб и предложений должны быть предоставляться потребителю по его требованию.

5.4.8 Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге (работе), обеспечивающей его компетентный выбор.

#### 5.5 Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

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

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы.

5.5.2 Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей 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.

5.5.3 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.

5.5.4 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.

5.5.5 Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям

стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой услуги (выполняемой работы).

Имеющееся в учреждении 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.

Неисправное 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.

5.5.6 При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.5.7 Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

## 5.6 Организация предоставления услуг

5.6.1 Предоставление услуги (работы) для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

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

5.6.2 Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов, и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

5.6.3 В соответствии с регламентом предоставления работы исполнитель:

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

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

- проводит необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;

- проводит необходимую работу по подготовке культурно-массового мероприятия (организует/ координирует репетиционный процесс и т.д.);

- в установленном порядке размещает информацию о предполагаемом проведении культурно-массового мероприятия;

- размещает в общедоступных для потребителей услуги местах на территории проведения мероприятия правила пользования услугой (правила поведения на территории учреждения);

- утверждает расстановку ответственных лиц по определенным местам перед началом проведения культурно-массового мероприятия, а также осуществляет проверку готовности места проведения мероприятия (зданий, помещений, территорий) к проведению культурно-массового мероприятия;

– проводит культурно-массовое мероприятие (в т.ч. организует работу 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 сообщает об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющих обеспечение безопасности граждан на мероприятии, оказывает им необходимую помощь и неукоснительно выполняет их указания;

– обеспечивает уборку места проведения культурно-массового мероприятия по окончании культурно-массового мероприятия.

5.6.4 Процессы предоставления услуги на каждом этапе должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.

### 5.7 Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

5.7.1 Учреждение должно располагать необходимым составом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

5.7.2 Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги (работы) при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а так же

предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

5.7.3 Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг (работ), должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

5.7.4. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

5.7.5 Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

5.8. Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в государственном задании.

5.9. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- регламентов предоставления услуг (работ);
- национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

5.9.1 Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителя, наименовании и местоположении;
- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);
- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;
- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;
- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

5.9.2 Регламенты предоставления услуг (выполнения работ) – документы, представляющие совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги (работы) и требования к результату оказания услуги (работы).

5.9.3 Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги (выполнения работы).

5.9.4 Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в рабочем состоянии.

5.9.5. Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и другие в соответствии с нормативными актами вышестоящих органов управления.

5.9.6. В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

#### 5.10 Контроль и оценка качества предоставления услуги (выполнения работы).

5.10.1 Руководитель должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (выполнения работы), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг (выполнения работы), на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг (выполнения работ) и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

5.10.2. При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться в целях:

- определения соответствия качества услуги (работы) (процесса предоставления услуги (выполнения работы), условий учреждения культуры, персонала, занятого в оказании услуги (работы), результата оказания услуги (работы)) требованиям нормативной документации и/или потребителя;
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги (работы);
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги (работы) различными исполнителями.

5.10.3 Номенклатура показателей качества услуги (работы) устанавливается в соответствии с утвержденной системой оценки качества в сфере культуры Республики Крым.

5.10.4 Контроль за соблюдением требований к услуге (работе) должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги (работы) проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица,

либо потребитель в соответствии с условиями договора/контракта. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги (работы).

Внешний контроль качества предоставления услуги (работы) проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги (выполнением работы) и ее соответствия данному стандарту, а так же путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги (работы);

- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

5.10.5 Основой оценки качества оказания услуг (выполнения работ) является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой (работой).

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг (выполняемых работ). Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, анализа книги предложений и т.п.).

## 6. Учет мнения потребителей государственной услуги (работы)

6.1. Мнение потребителей 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 потребителей государственной услуги (работы) и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги (работы).

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

## 7. Основные показатели, характеризующие качество выполнения государственной работы

7.1. Показателем качества выполнения государственной работы является:

Наименование показателя, единица измерения	Формула расчета показателя	Источник информации
Динамика количества проведенных мероприятий в отчетном году по сравнению с предыдущим годом (процентов)	$M(\text{отч.}) : M(\text{пред.}) \times 100$ , где $M(\text{отч.})$ – количество проведенных мероприятий в отчетном году; $M(\text{пред.})$ – количество проведенных мероприятий в предыдущем году.	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке», ежеквартальные отчеты об исполнении государственного задания
Динамика количества посещений мероприятий по сравнению с аналогичным отчетным периодом прошлого года (человек)	$M(\text{отч.}) - M(\text{пред.})$ , где $M(\text{отч.})$ - количество посещений мероприятий в отчетном периоде; $M(\text{пред.})$ - количество посещений мероприятий в аналогичном отчетном	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной), ежеквартальные отчеты об исполнении государственного задания

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

**Кф(отч) : Кф(пред) x 100**

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

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

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

**Кп(отч) : Кп(пред) x 100**

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

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

## **8. Процедура пересмотра стандарта**

Стандарт качества государственной работы библиотеки независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей работы, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества работы должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной работы.

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

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

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

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1. Наименование государственной услуги**

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 4. Термины и определения

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- 3) «Основы законодательства о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- 4) Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 5) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 6) Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 7) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- 10) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 11) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 12) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 13) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- 14) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 15) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 16) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- 17) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- 18) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016г. № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
- 19) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 20) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998г. № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- 21) Приказ Министерства культуры РФ от 8 октября 2012 г. № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- 22) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии";
- 23) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;
- 24) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30 декабря 2015 года № 199-ЗРК-2015;
- 25) Закон Республики Крым от 27.03.2017 № 368-ЗРК/2017 «Об обязательном экземпляре документов»;
- 26) Уставы республиканских государственных библиотек;
- 27) Правила пользования республиканских государственных библиотек;
- 28) иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие нормативно-правовых актов в сети Интернет на сайтах правительства или ведомства, в справочной программе «Консультант Плюс». Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться

заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

## **Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

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

#### 1.1. Описание государственной услуги

Государственная услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

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

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

1.1.2. Для оказания государственной услуги выполняются следующие основные действия:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 2.2.1. Основание для предоставления государственной услуги

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно обеспечить:

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

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

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

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

4.3. Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

4.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги (работы) мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть

благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

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

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

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

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

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются Кодексом профессиональной этики;

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

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

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

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

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

7.2. Вся информация размещается на государственном языке Российской Федерации.

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

Информирование потребителей о библиотеке, предоставляющей государственную услугу.

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

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

7.6. Информирование потребителей о государственной услуге

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

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

7.7. Требования к режиму работы библиотеки

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

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

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

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

#### 7.8. Время предоставления государственной услуги

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

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

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

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования библиотекой;
- положения об отделах, структурных подразделениях библиотеки;
- положение о методической работе;
- положение об обработке персональных данных;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- регламент предоставления государственной услуги;
- стандарт качества государственной услуги (работы);
- паспорт государственной услуги.
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- положение по делопроизводству;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения руководителя учреждения.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

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

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

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.5. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

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

10.6. Ответ на жалобу не дается в случаях:

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

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

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

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

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

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

**Кф(отч) : Кф(пред) x 100**

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

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

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

**Кп(отч) : Кп(пред) x 100**

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

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

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

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

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

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

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