

**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.

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, 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:

№ п/п	Индикаторы качества государственной услуги	Значение индикатора, в год
1.	Количество мероприятий по повышению квалификации для библиотечных специалистов Республики Крым (единица)	Ежеквартально
2	Количество разработанных и опубликованных методических материалов (единица)	Не менее 4 названий
3	Количество выездов в муниципальные образования Республики Крым с целью оказания методической помощи (единица)	Не менее 5 выездов на каждого сотрудника научно - методического отдела
4	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.