

**УТВЕРЖДЕН**

Приказом директора  
ГБУК РК КРДБ им. В.Н. Орлова  
от 30.08.19 г. № 28/1

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ  
«БИБЛИОГРАФИЧЕСКАЯ ОБРАБОТКА ДОКУМЕНТОВ  
И СОЗДАНИЕ КАТАЛОГОВ»  
ГБУК РК КРДБ им. В.Н. Орлова**

**1. Общие положения**

1. Административный регламент (далее – Регламент) выполнения государственной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (далее – государственная работа) разработан государственным бюджетным учреждением культуры «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» (далее – Библиотека) и устанавливает основные требования к организации и выполнению государственной работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов в целях максимально полного раскрытия фондов библиотеки и обеспечения доступа к ним, определяет последовательность действий и порядок взаимодействия между участниками, а также основные показатели и критерии, определяющие качество государственной работы. Государственная работа выполняется в интересах общества.

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждения: 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 Библиотеки по выполнению государственной работы, а также предоставляет финансирование на выполнение государственной работы в соответствии с утвержденным государственным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

1.1. Основные понятия, используемые в административном регламенте:

**база данных** – совокупность структурированных данных, записанных на машиночитаемом носителе информации по общим правилам их описания, хранения и использования; предназначена для оперативного решения разнородных задач в процессе удовлетворения информационных потребностей пользователей.

**библиотечно-библиографическая классификация (ББК)** – классификационный информационно-поисковый язык иерархического комбинационного типа с элементами фасетной структуры в виде общих и специальных определителей.

**библиографическая обработка документов** – совокупность процессов формирования библиографической записи документа для представления его в библиотечных каталогах, библиографических указателях, списках и картотеках.

**библиографическое описание** – основная часть библиографической записи, представляющая собой совокупность библиографических сведений, предназначенных для общей характеристики и идентификации документа, приведенных по правилам, установленным ГОСТам.

**каталогизация** – совокупность процессов, обеспечивающих создание функционирование библиотечных каталогов.

**предметизация документов** – интеллектуальный или автоматический анализ содержательных и формальных признаков документа с целью его свертывания и отражения в поисковой системе с помощью языка предметных рубрик.

**систематизация документов** – отражение с достаточной полнотой точностью в поисковом образе документа его содержательных и формальных признаков в виде классификационных индексов.

**элементы каталогизации** – составление библиографического описания, систематизация, предметизация, организация, редактирование библиотечных каталогов.

**электронный каталог** – машиночитаемый библиотечный каталог, работающий в реальном режиме времени и предоставленный в распоряжение пользователей.

1.2. Нормативно-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»;

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»;

- Устав ГБУК РК «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова»;

- правила пользования ГБУК РК «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова»;

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

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

### **2.1. Общие требования к процессу выполнения государственной работы**

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

2.1.2. Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

- библиографическая обработка документов;

- организация электронных и карточных каталогов.

2.1.3. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

### **2.2. Порядок выполнения государственной работы**

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

2.2.2. Важным процессом каталогизации является составление библиографического описания/записи на все виды документов, в том числе: книги, газеты, журналы, сериальные

и другие продолжающиеся издания, рукописи, картографические материалы, нотные

издания, микроформы, электронные ресурсы, специальные виды нормативных документов.

2.2.3. Работа по созданию машиночитаемых библиографических записей на документы, поступающие в фонды, включает процессы:

- составление библиографического описания;
- индексирование документов (систематизация и предметизация).

2.2.4. Составление библиографического описания и точек доступа (имена авторов и других лиц, варианты заглавия, темы, предметы, географические названия, наименования организаций и т.д.) и ввод данных в ИРБИС:

- поиск наличия библиографической записи в электронном и традиционных/карточных каталогах, базах данных и др.;
- копирование/заимствование библиографической записи в рабочие файлы;
- доработка библиографической записи по справочному аппарату, ГОСТам;
- принятие методического решения о форме описания;
- выбор листа ввода при самостоятельном составлении библиографической записи;
- заполнение/ввод полей формата ИРБИС при составлении библиографической записи;
- редактирование библиографической записи:
  - определение правильности вида библиографической записи;
  - уточнения по электронному каталогу, ГОСТам и др.;
  - проверка всех полей формата ввода;
  - исправление выявленных ошибок;
  - вывод на экран печатных форм: просмотр, выявление ошибок, редакция;
  - передача файлов с библиографической записью на печать.

2.2.5. Индексирование документов (систематизация и предметизация).

1) Систематизация документов:

- анализ содержания, определение темы и отраслевой принадлежности документов;
- определение классификационных индексов основных и вспомогательных таблиц ББК, соответствующих содержанию документов;
- определение основного места документа при повторном отражении;
- комбинирование индексов;
- проверка классификационных решений покаталогам, таблицам ББК;
- оформление классификационных решений.

2) Предметизация документов:

- анализ содержания документов, определение темы и аспекта ее рассмотрения в документах;
- определение предметных рубрик, соответствующих содержанию документов;
- корректировка предметной рубрики по словарю электронного каталога, базам данных;
- сопоставление предметной рубрики словаря с рубрикой алфавитно- предметного указателя;
- проверка правильности формирования и оформления предметной рубрики;
- корректировка авторитетной записи.

3) Печать образов каталожных карточек на принтер:

- распечатка образов основных библиографических описаний по количеству каталогов в фондах библиотеки;
- корректура каталожных карточек;
- распечатка формуляров на документы.

2.2.6. Организация, ведение и развитие электронных и традиционных/карточных библиотечных каталогов:

2.2.7. Состав, назначение, функции и структуру каталогов, картотек и баз данных библиотеки определяет Положение о системе каталогов и картотек, утвержденное

приказом  
директора;

2.2.8. Организация и развитие электронных каталогов включает комплекс направлений:

- пополнение каталога машиночитаемыми библиографическими записями в формате представления библиографических данных ИРБИС в процессе обработки текущих поступлений;

- пополнение каталога машиночитаемыми библиографическими записями в формате представления библиографических данных ИРБИС в процессе последовательной ретроспективной конверсии традиционных/карточных каталогов и картотек;

- технологическая, программная, лингвистическая и техническая поддержка функций электронного каталога.

2.2.9. Ведение традиционных/карточных каталогов включает процессы:

- пополнение каталогов путем расстановки карточек в соответствии со схемой классификации каталога;

- внесение исправлений и дополнений: приписка дублетов, уточнение или замена классификационного индекса;

- замена и восстановление ветхих карточек;

- изъятие карточек на списанные издания;

- редактирование: проверка правильности расстановки и систематизации, уточнение содержания карточек;

- доработка внутреннего и внешнего оформления: подготовка этикеток и разделителей, формирование новых делений;

- последовательная ретроконверсия каталогов: перенесение данных из каталожных карточек в машиночитаемый формат.

2.2.10. Методическое руководство по сбору и оценке информации о качестве каталогов библиотеки и эффективности их использования, о технологических процессах каталогизации с целью их совершенствования осуществляет Отдел формирования фондов и организации каталогов, совместно с Информационно-библиографическим отделом.

2.2.11. 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 возмещения ущерба);
- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

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

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство 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.

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

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

4.3. Здание (помещение) должно быть оборудовано 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. Здание (помещение) должно 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. Помещение должно быть обеспечено 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 помещения рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждений с учетом требований действующих строительных норм и правил.

4.7. В составе помещения 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. 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 библиотеке 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 учреждениях должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с

требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.

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

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

4.15. В учреждении должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

4.16. Учреждение обеспечивает 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.

4.17. Учреждение должно быть обеспечено транспортом для организации внестационарного библиотечного обслуживания пользователей, которые не могут самостоятельно посещать Библиотеку.

4.19. Учреждение должно быть обеспечено бесперебойной телефонной и Интернет связью.

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

5.1. Помещение учреждения должно быть оборудовано 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. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

5.4. 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.

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

5.5. Режим работы Библиотеки не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

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

5.7. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. (Санитарный день может быть заменен санитарными часами).

5.8. График работы объектов внестационарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотекой самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

5.9. 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.

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

6.1. Учреждение должно 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 учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в четыре 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.

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

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

7.2. Учреждение обязано 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 официальном сайте учреждения 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 информационном стенде в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;
- режим работы учреждений;
- фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;
- структура учреждения, 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 учреждением 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 учреждение 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.

## **8. Осуществление контроля за соблюдением стандарта 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 учреждений, выполняющих 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 могут 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 результата выполнения государственной работы для изучения удовлетворенности качеством выполнения государственной работы.

8.6. Внутренний контроль осуществляется руководителями учреждений, их 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 учреждений.

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. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

8.11. 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.

8.12. 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. Учет мнения потребителей результата выполнения государственной работы**

9.1. 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.

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

**10. Основные показатели, характеризующие качество выполнения государственной работы**

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

<b>Количество отредактированных библиографических записей в электронном и карточном каталоге</b> – 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.
---	--	--