

УТВЕРЖДЕН

Приказом директора
ГБУК РК КРДБ им. В.Н. Орлова
от 30.08.2019 г. № 28/1

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

1. Административный регламент (далее – Регламент) предоставления (выполнения) государственной услуги (работы) по организации и проведению культурно-массовых мероприятий (далее – государственная услуга (работа)) государственным бюджетным учреждением культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» (далее – Библиотека) разработан в целях повышения качества предоставления (выполнения) и доступности государственной услуги (работы), создания комфортных условий для ее получения.

Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению гражданам, иным заинтересованным лицам (далее – пользователям) государственной услуги (работы) по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, направленных 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.

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, телефакс (3652) 544-327. тел. (3652) 544-658 <http://mkult.rk.gov.ru>
e-mail: minkult@rk.gov.ru.

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

1.1. Основные понятия, используемые в административном регламенте:

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).

информационно-просветительское мероприятие массовое мероприятие, направленное на формирование и удовлетворение 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).

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, приобщению к культурным ценностям.

исполнитель: ГБУК РК КРДБ им. В.Н. Орлова;

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

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

1.2. 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) Устав Библиотеки.

26) Правила пользования Библиотеки.

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

2. Требования к порядку выполнения государственной услуги (работы):

- мероприятия могут проводиться в стационарном режиме, в онлайн-режиме с использованием сети Интернет, а также во внестационарном режиме с использованием ресурсов Библиобуса (КИБО);

- проведение мероприятий осуществляется по плану, утвержденному Библиотекой или Министерством культуры Республики Крым;

- при проведении внепланового мероприятия о дате и времени его проведения Библиотека информирует Министерство культуры заранее;

- мероприятия могут проводиться как в здании Библиотеки, так и в зданиях сторонних организаций;

- доступ в здание Библиотеки или сторонних организаций должен быть открыт не позже чем за 30 минут до начала мероприятия;

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

- продолжительность мероприятий определяется их содержанием;

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

- продолжительность мероприятия *для взрослой аудитории* без перерыва не должна превышать двух часов;

- продолжительность мероприятия *для детей* без перерыва не должна превышать 45 минут;

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

- объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников;

- Библиотека вправе утверждать положение о мероприятии, регламент его проведения, иные регулирующие проведение конкретного мероприятия документы, устанавливать форму заявки на участие в мероприятии.

2.1. 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 зрительских 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.).

2.2. Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных, видео-гостинных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций,

круглых столов, семинаров, творческих лабораторий, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

2.3. 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).

2.4. 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).

2.5. 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.

2.6. 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 учреждения, расположенного 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.

3. Результат предоставления государственной услуги

3.1. Результатом предоставления государственной услуги являются:

- участие потребителя в мероприятии, посещение мероприятия;
- сохранение культурного наследия и предоставление необходимых условий для реализации права граждан на библиотечное обслуживание;

- содействие развитию науки, культуры, просвещения и образования;

- удовлетворение информационных и библиотечно-библиографических запросов пользователей, а также учреждений, предприятий и организаций Республики Крым, в том числе в документах на специальных носителях;

- оказание помощи инвалидам различных категорий в социальной реабилитации и интеграции их в обществе;

- обеспечение доступа к услугам Библиотеки граждан.

3.2. Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

- массовое культурно-досуговое или информационно-просветительское мероприятие;

- книжные выставки, просмотры, обзоры литературы, презентация книги;

- работа клубов по интересам, кружков, музыкальной и литературной гостиных;

- выполнение плановых показателей Библиотеки;

- учет мнений потребителей по предоставлению государственной услуги согласно книге отзывов и предложений.

3.3. Процедура предоставления услуги завершается путем:

- удовлетворения духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей в соответствии с ожиданиями пользователей, их возрастными и иными особенностями и потребностями;

- развития творческих способностей пользователей;

- организации познавательного досуга.

4. Государственная услуга предоставляется на основании Устава библиотеки и в соответствии с планом деятельности Библиотеки, утверждённым Министерством культуры Республики Крым.

4.1. Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

Библиотека имеет право оказывать дополнительные платные (сервисные) услуги (ксерокопирование, сканирование, распечатка текста, организация и проведение детских литературных утреников, литературных дней рождения) на платной основе в соответствии

с действующим законодательством и локальными правовыми актами Библиотеки.

5. Требования к порядку информирования о правилах предоставления государственной услуги

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

5.1. Сведения о местонахождении Библиотеки:

Юридический адрес: 295017, Россия, Республика Крым, ЮФО, г. Симферополь, ул. Тургенева, 16.

Почтовый адрес: 295017, Россия, Республика Крым, ЮФО, г. Симферополь, ул. Тургенева, 16.

Библиотека работает: понедельник – воскресенье: с 10:00 до 18:00, суббота – выходной. Санитарный день: каждый последний день месяца. (Санитарный день может быть заменен санитарными часами).

5.2. Контактные телефоны (телефоны для справок): +7 (3652) 27-55-57; +7 (978) 58-555-85.

Адрес официального сайта Библиотеки: <http://orlovka.org.ru/>.

Адрес электронной почты: [E-mail: info@orlovka.org.ru](mailto:info@orlovka.org.ru).

5.3. Потребители услуги (работы) могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги:

- по телефонам: +7 (3652) 27-55-57; +7 (978) 58-555-85.

- по письменным обращениям;

- по электронной почте: [E-mail: info@orlovka.org.ru](mailto:info@orlovka.org.ru);

- при личном обращении;

- на официальном сайте Министерства культуры Республики Крым: <http://mkult.rk.gov.ru>;

- на официальном Интернет-сайте библиотеки: <http://orlovka.org.ru/>.

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

При обращении по телефону сотрудник Библиотеки:

- называет учреждение, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

- предлагает собеседнику представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

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

5.4. Порядок, форма и место размещения информации.

Размещение информации о правилах предоставления государственной услуги осуществляется на официальном сайте библиотеки <http://orlovka.org.ru/>, на информационных стендах Библиотеки.

На сайте учреждения должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения, 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);
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения:

- обзоры мнений граждан – потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации. Библиотека обеспечивает на официальном сайте в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

На информационных стендах Библиотеки содержатся следующие сведения:

- адрес, номер телефона, адрес электронной почты администрации Библиотеки;
- режим работы Библиотеки;
- афиша или календарный план проведения мероприятий Библиотекой;
- перечень оказываемых платных услуг;
- выписка из прейскуранта цен на платные услуги Библиотеки;
- перечень документов, которые необходимы для предоставления государственной услуги;
- основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- сведения о месте нахождения книги отзывов и предложений;
- правила пользования Библиотекой;
- схема расположения помещений, схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

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

6.1. 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);
- 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).

6.2. 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.

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

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

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

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

6.3.2. 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.

6.3.3. 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.

6.3.4. 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.

6.3.5. 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.

6.3.6. При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

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

6.4. Организация предоставления услуг

6.4.1 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.

6.4.2 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.

6.4.3. 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.

6.5. Требования к кадровому обеспечению

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

- Библиотека должна 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 Библиотеки 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.

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

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

- все специалисты Библиотеки должны быть аттестованы в установленном порядке;

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

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников Библиотеки;

- 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, заниматься самообразованием.

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

6.7. 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.

6.8. Контроль и оценка качества предоставления услуги (выполнения работы).

6.8.1. 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.

6.8.2. 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 также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги (работы);

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

6.8.3. 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.).

7. Учет мнения потребителей государственной услуги (работы)

7.1. 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).

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

8. Показателями объема и качества выполнения государственной работы является:

7.1. Количество проведенных мероприятий

7.2. Динамика количества проведенных мероприятий в отчетном году по сравнению с предыдущим годом (процентов)

Формула расчета показателя:

М (отч.): М (пред.) x 100, где **М (отч.)** – количество проведенных мероприятий в отчетном году; **М (пред.)** – количество проведенных мероприятий в предыдущем году.

7.3 Учет проведенных мероприятий ведется в дневниках работы. На каждое мероприятие оформляется паспорт (приложение 1).

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

Паспорт массового мероприятия

Дата проведения « ____ » _____ г.

Название мероприятия _____

Форма проведения мероприятия _____

Тема мероприятия _____

Место проведения мероприятия _____

Количество присутствующих всего _____

в том числе:

Дети до 14 включительно _____

РДЧ _____

Молодёжь в возрасте от 15 до 24 лет _____

Организация документной выставки при проведении мероприятия
(название) _____

количество представленных документов _____

количество выданных документов _____

Использование технических средств при организации и проведении
мероприятия _____

Содержание и составные части мероприятия
(кратко) _____

Ф.И.О. сотрудника, ответственного за проведение мероприятия _____
подпись _____

Ф.И.О. руководителя группы участников мероприятия _____
подпись _____

Примечание _____

