



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

10.11.2016

№ 315

г. Екатеринбург

**Об утверждении стандартов качества предоставления (выполнения)
государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории
Свердловской области**

В соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 30.07.2014 № 639-ПП «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Повышение эффективности управления государственными и муниципальными финансами Свердловской области на период до 2018 года», распоряжением Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)», в целях повышения эффективности предоставления (выполнения) государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг (работ) в соответствии с государственными заданиями, обеспечения доступности государственных услуг (работ) для населения

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарты качества предоставления (выполнения) государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории Свердловской области:

- 1) стандарт качества предоставления государственной услуги по показу спектаклей (театральных постановок) (прилагается);
- 2) стандарт качества выполнения государственной работы по созданию спектаклей (прилагается);
- 3) стандарт качества выполнения государственной работы по организации показа спектаклей (прилагается);
- 4) стандарт качества предоставления государственной услуги по показу концертов и концертных программ (прилагается);
- 5) стандарт качества выполнения государственной работы по созданию концертов и концертных программ (прилагается);
- 6) стандарт качества выполнения государственной работы по организации показа концертов и концертных программ (прилагается);
- 7) стандарт качества предоставления (выполнения) государственной услуги (работы) по предоставлению консультационных и методических услуг (прилагается);
- 8) стандарт качества выполнения государственной работы по административному обеспечению деятельности организаций (прилагается);

- 9) стандарт качества предоставления (выполнения) государственной услуги (работы) по организации мероприятий (прилагается);
 - 10) стандарт качества предоставления государственной услуги по прокату кино-видеофильмов (прилагается);
 - 11) стандарт качества предоставления государственной услуги по показу кино-видеофильмов (прилагается);
 - 12) стандарт качества выполнения государственной работы по формированию, учету и сохранению фильмофонда (прилагается);
 - 13) стандарт качества выполнения государственной работы по осуществлению издательской деятельности (прилагается);
 - 14) стандарт качества предоставления государственной услуги по созданию экспозиций (выставок) (в стационарных условиях) (прилагается);
 - 15) стандарт качества предоставления государственной услуги по созданию экспозиций (выставок) (вне стационара) (прилагается);
 - 16) стандарт качества предоставления государственной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях) (прилагается);
 - 17) стандарт качества предоставления государственной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара) (прилагается);
 - 18) стандарт качества предоставления государственной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (удаленно через сеть «Интернет») (прилагается);
 - 19) стандарт качества выполнения государственной работы по осуществлению реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций (прилагается);
 - 20) стандарт качества выполнения государственной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (прилагается);
 - 21) стандарт качества выполнения государственной работы по выявлению, изучению, сохранению, развитию и популяризации объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры (прилагается);
 - 22) стандарт качества выполнения государственной работы по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (прилагается);
 - 23) стандарт качества предоставления государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (прилагается);
 - 24) стандарт качества выполнения государственной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки (прилагается);
 - 25) стандарт качества выполнения государственной работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов (прилагается);
 - 26) стандарт качества выполнения государственной работы по осуществлению стабилизации, реставрации и консервации книжных памятников (прилагается).
2. Приказ Министерства культуры Свердловской области от 25.02.2015 № 50 «Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории Свердловской области» (Официальный интернет-

портал правовой информации Свердловской области (www.pravo.gov66.ru), 2015, 12 марта, № 4070) признать утратившим силу.

3. Начальнику отдела профессионального искусства, художественного образования, творческих проектов и информатизации В.К. Литовских, начальнику отдела музейной, библиотечной, культурно-досуговой деятельности и межведомственных программ Н.А. Бабушкиной в срок до 01 декабря 2016 года обеспечить доведение утвержденных настоящим приказом стандартов качества предоставления (выполнения) государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории Свердловской области до руководителей государственных учреждений, в отношении которых Министерство культуры Свердловской области осуществляет функции и полномочия учредителя (далее – учреждения).

4. Руководителям учреждений обеспечить исполнение утвержденных настоящим приказом стандартов качества предоставления (выполнения) государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории Свердловской области.

5. Отделу государственной гражданской службы, правового и документационного обеспечения, административной работы и сводного анализа Министерства культуры Свердловской области (М.В. Семенова):

1) в установленном порядке направить копию настоящего приказа:

- в течение 3 календарных дней со дня принятия настоящего приказа для официального опубликования (размещения) на интернет-портале www.pravo.gov66.ru;

- в течение 7 календарных дней со дня принятия настоящего приказа в Прокуратуру Свердловской области и в Главное управление Министерства юстиции Российской Федерации по Свердловской области для проведения правовой и антикоррупционной экспертизы;

2) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства культуры Свердловской области в подразделе «Приказы Министерства культуры Свердловской области» раздела «Документы».

6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. Министра культуры
Свердловской области



В.Г. Мантуров

УТВЕРЖДЁН
приказом Министерства культуры
Свердловской области
от 10.11.2016 № 315
«Об утверждении стандартов качества
предоставления (выполнения)
государственных услуг (работ) в сфере
культуры на территории Свердловской
области»

СТАНДАРТ
качества предоставления государственной услуги по библиотечному,
библиографическому и информационному обслуживанию пользователей
библиотеки

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование государственной услуги – услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (далее – государственная услуга).

2. Государственную услугу предоставляют следующие учреждения:

1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»;

2) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»;

3) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»;

4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»;

5) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр» (далее – учреждения).

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений – Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по предоставлению государственной услуги, а также осуществляет финансирование учреждений на предоставление государственной услуги в соответствии с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 312-00-06, e-mail: minkult@egov66.ru.

3. Потребители государственной услуги.

Потребителями государственной услуги являются юридические лица и физические лица (далее – пользователи библиотеки).

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 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 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

- 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»;

- 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»;

- 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»;

- «ГОСТ 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 15.04.1997 № 136;

- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. ГОСТ 7.0-99, введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 07.10.1999 № 334-ст;

- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика. ГОСТ 7.20-2000», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 № 182-ст;

- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования. ГОСТ 7.87-2003», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 26.02.2004 № 65-ст;

- «СНиП 2.04.05-91*. Отопление, вентиляция и кондиционирование», утверждены Госстроем СССР 28 ноября 1991 года;

- «СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений», приняты и введены в действие постановлением Минстроя Российской Федерации от 13.02.1997 № 18-7;

- «ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 № 39-ст;

- «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;

- приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 года № 278 «О внесении изменений в приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 1 сентября 2009 года № 390 «О внесении изменений в строительные нормы и правила 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения»;

- 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»;

- Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

- Областной закон от 21 апреля 1997 года № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

- постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП «О Министерстве культуры Свердловской области»;

- постановление Правительства Свердловской области от 10.04.2013 № 469-ПП «Об утверждении перечня основных услуг, оказываемых населению бесплатно общедоступными областными государственными библиотеками»;

- распоряжение Правительства Свердловской области от 31.12.2004 № 1620-РП «Об утверждении правил физической защиты объектов социально- культурной сферы и жизнеобеспечения на территории Свердловской области»;

- распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг по исполнению распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, от 28.12.2011 г. № 2415-р»;

- распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственной услуг (работ)»;

- приказ Министерства культуры Свердловской области от 12.10.2006 № 126 «Об утверждении положений»;

- уставы областных государственных библиотек;

- Правила пользования областных государственных библиотек.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления государственной услуги

Глава 1. Общие требования к процессу предоставления государственной услуги

5. Содержание государственной услуги.

5.1. Государственная услуга предоставляется в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры.

5.2. Предоставление государственной услуги предусматривает следующие направления деятельности:

1) библиотечное обслуживание:

- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов в соответствии с установленными правилами, в том числе через внестационарные формы обслуживания и электронные информационные сети;

- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок конкурсов, фестивалей, акций, конференций и иного);

2) справочно-библиографическое и информационное обслуживание:

- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

- предоставление справок и другой информации, в том числе по телефону, в удаленном доступе, через сайт библиотеки в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

3) организация и проведение информационно-просветительских мероприятий: тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей государственной услуги.

5.3. Формы предоставления государственной услуги:

1) в стационарных условиях;

2) вне стационара;

3) удалено через сеть «Интернет».

5.4. Библиотечное обслуживание получателей государственной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу ограниченных физических возможностей, должно обеспечиваться через внестационарные формы обслуживания (надобный абонемент, заочный абонемент).

5.5. Слепые и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов на специальных носителях информации в специальных государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках.

Представители различных национальностей имеют право на получение документов на родном языке через систему государственных библиотек.

Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право на библиотечное обслуживание в общедоступных библиотеках, специализированных государственных детских и юношеских библиотеках, в соответствии с их уставами.

6. Характер предоставления государственной услуги.

6.1. Государственная услуга предоставляется пользователям библиотеки бесплатно в объеме, установленном законодательством.

6.2. Библиотека может оказывать дополнительные библиотечные, библиографические, информационные услуги с взиманием платы. Перечень таких услуг определяется правилами пользования библиотеками. Стоимость услуг определяется библиотекой самостоятельно. Информация о ценообразовании на каждую платную услугу должна быть доступна потребителям. При предоставлении платных услуг учреждения вправе устанавливать льготы для отдельных категорий граждан.

Глава 2. Порядок предоставления государственной услуги

7. Порядок предоставления государственной услуги определяется Правилами пользования библиотекой, устанавливаемыми учреждениями в соответствии с Уставом, действующим законодательством по согласованию с учредителем.

8. Предоставление во временное пользование документов из фондов посетителям библиотеки осуществляется:

- 1) через стационарные формы обслуживания, путем:
 - выдачи документа для работы в читальном зале;
 - выдачи документа по библиотечному абонементу для использования вне стен библиотеки;
- 2) через внестационарные, в том числе заочные, формы обслуживания (доставка получателю документов и оказание иных услуг библиотеки по месту жительства, работы, учебы);
- 3) через дистанционное обслуживание (предоставление документов из фондов удаленным пользователям библиотеки).

9. Для получения государственной услуги требуется прохождение процедуры регистрации (записи) с оформлением универсального и (или) временного читательского билета и (или) читательского формуляра, или иного аналогичного документа (для физических лиц).

10. Юридическим лицам для получения государственной услуги необходимо заключить договор на библиотечное обслуживание.

11. Порядок регистрации (записи) определяется Правилами пользования библиотекой с учетом требований настоящей главы.

Запись в областные государственные библиотеки осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном

предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий).

Запись несовершеннолетних производится при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

При оформлении читательского билета получатель услуги заключает с библиотекой договор (соглашение) на обработку персональных данных.

Запись в областные государственные библиотеки может осуществляться на основании универсальной электронной карты, если это предусмотрено федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, Правилами пользования библиотекой.

Регистрация (запись) одного пользователя должна осуществляться в срок не более 10 минут.

В библиотеках может использоваться автоматизированная система учета пользователей.

12. Выдача документов из книгохранилища и подсобных фондов отделов библиотеки производится на основании листка читательского требования – письменного требования получателя государственной услуги, кроме незрячих пользователей и детей – пользователей детской библиотеки. Письменные требования заполняются пользователем самостоятельно. Для оформления требований получателя государственной услуги используют систему каталогов библиотеки. Для получения документов, находящихся в открытом доступе, в том числе с выставок, требования получателями не заполняются.

При предоставлении документов через читальный зал – время ожидания выдачи одного документа не должна превышать 10 минут. Выдача одного документа из книгохранилища осуществляется в течение 10–30 минут. Выдача одного документа в абонементе осуществляется в течение 7 минут.

13. Количество выдаваемых документов и срок пользования определяются библиотекой и фиксируются в правилах пользования библиотекой. Получатель государственной услуги может получить новые документы только после возвращения им всех или части полученных документов. При получении документов получатель государственной услуги обязан расписаться в книжном и (или) читательском формуляре за каждый полученный документ. Получатель государственной услуги обязан вернуть документы в установленный правилами пользования библиотекой срок.

При возврате документов в библиотеку подпись получателя государственной услуги в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

Получатель государственной услуги может продлить срок пользования документами, если на них нет спроса со стороны других пользователей. При использовании автоматизированной системы обслуживания пользователей технология выдачи документов может быть видоизменена.

14. Предоставление документов или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек сопровождается следующими действиями библиотекаря: после регистрации пользователя библиотекарь заполняет бланк заказа, осуществляет библиографическую доработку заказа, проверяет наличие документа

в других библиотеках, получает документ (почта, электронная почта), извещает пользователя, производит выдачу документа.

Время предоставления документов через систему межбиблиотечного абонемента:

- срочный заказ в течение 1 рабочего дня;
- при перенаправленном заказе до 5 рабочих дней;
- при доставке из удаленных книгохранилищ до 10 рабочих дней;
- при изготовлении копии документа – до 15 рабочих дней.

15. Прием документов от пользователя, выданных во временное пользование, осуществляется после обращения пользователя в библиотеку (читальный зал или абонемент). Библиотекарь производит прием документов, осуществляет проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приеме документа, в случае необходимости продлевает срок пользования документом путем соответствующей отметки в читательском формуляре пользователя.

16. Получить информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа можно через систему каталогов (включая электронный каталог) и других баз данных.

17. Дежурный библиотекарь (библиограф) предоставляет получателю государственную услугу, необходимую консультационную помощь в осуществлении им самостоятельного поиска информации в системе каталогов и выборе источников информации.

18. Библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу, поисковым информационным системам в сети «Интернет»); письменной (при обращении в «Виртуальную справочную службу» через сайт библиотеки в сети «Интернет»). Ответ на библиографический запрос, поступивший в «Виртуальную справочную службу», может быть предоставлен в форме ссылок на удаленные информационные ресурсы.

19. Для получения справочной и консультативной информации пользователь в устной или письменной форме делает запрос на предоставление справочной и (или) консультативной информации. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет предоставление информации в виде справок или иного документа либо устную информацию. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемой информации библиотекарь обслуживает пользователя путем подбора информации по справочно-библиографическим и иным запросам в фондах библиотеки и сети «Интернет».

Действия по справочному и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 года № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

Предоставление государственной услуги в специализированной библиотеке для слепых вследствие трудоемкости и сложности процессов обслуживания инвалидов по зрению осуществляется в соответствии с Нормами времени на процессы обслуживания читателей в специальных библиотеках для слепых.

20. Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

1) предоставление документа или его копии во временное пользование на различных типах носителей информации;

2) предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц, шифр хранения); библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу; поисковым информационным системам в сети «Интернет»; письменной при обращении в «Виртуальную справочную службу» через веб-сайт библиотеки;

3) предоставление информации о составе библиотечных фондов посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, книжных выставок; создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам и иного);

4) предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации;

5) доступ посетителей библиотеки к информационно-просветительским и культурно-просветительским массовым мероприятиям.

21. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) нарушение или не принятие Правил пользования библиотекой;

2) обращение за предоставлением государственной услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;

3) нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

4) наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;

5) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

6) запрашиваемый потребителем документ включён в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

Отказ в предоставлении доступа граждан к государственной услуге по иным основаниям не допускается.

22. Основаниями для приостановления предоставления государственной услуги являются:

1) нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);

2) причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);

3) утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);

4) нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

Глава 3. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги

23. Учреждения, предоставляющие государственную услугу, должны обеспечить:

1) наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельств 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; инструкции по пожарной безопасности, по электробезопасности и иного);

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

3) принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления государственной услуги, в случаях, установленных законодательством.

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги

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

Таблички с информацией о режиме работы библиотек должны быть расположены на видном месте у входа в библиотеки.

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

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

27. Здания (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой государственной услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных

или пониженных температуры и влажности воздуха и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

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

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

30. В составе помещений библиотек выделяются:

- 1) зона регистрации посетителей;
- 2) зона каталогов;
- 3) справочно-библиографическая зона;
- 4) читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;

- 5) рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;

- 6) зона предоставления электронной информации;

- 7) зона копирования документов;

- 8) зона абонемента;

- 9) зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и др.);

- 10) служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;

- 11) санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).

31. Гардероб должен работать в течение всего времени работы библиотек. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещей, сданных 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 предоставления государственной услуги учреждениями туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

32. Библиотеки должны иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотек, потребностям получателей государственной услуги и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

33. Учреждения должны быть оснащены современным специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и (или) деревянные, стационарные и (или) передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды),

каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов. В детской и специальной библиотеках используется оборудование с учётом специфических потребностей групп пользователей.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надёжными.

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

35. Организация электронных читальных залов в библиотеках 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 библиотеках должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.

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

37. Предметы и оборудование, используемые при предоставлении государственной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

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

39. В библиотеках должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

40. Библиотеки обеспечивают работникам комфортные условия труда и предоставляют необходимые материалы и оборудование для предоставления ими государственной услуги.

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

41. Библиотеки должны быть обеспечены транспортом для организации внестационарного библиотечного обслуживания пользователей, которые не могут самостоятельно посещать библиотеку.

42. Библиотеки должны быть обеспечены бесперебойной телефонной связью и доступом к сети «Интернет».

Глава 5. Требования к доступности государственной услуги для потребителей

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

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

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

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

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

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

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

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

50. 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.

51. Один раз в месяц в учреждениях проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

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

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

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги

54. Библиотеки должны быть укомплектованы необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности предоставляемой государственной услуги.

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

56. 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.

57. Основаниями для получения допуска к работе являются 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.

58. 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 библиотек должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями предоставления государственной услуги.

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

Реализуемые программы повышения квалификации и обучения новых кадров в библиотеках должны предусматривать формирование знаний конструктивного управления конфликтными ситуациями, организационной культуры учреждения, навыков адекватных социально-психологических реакций персонала. Специалисты, обслуживающие детей и юношество, должны обладать основами знаний возрастной педагогики и психологии.

60. Учреждения обеспечивают работникам комфортные условия труда и предоставляют необходимые материалы и оборудование для предоставления ими государственной услуги.

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

61. Учреждения обязаны своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

62. Учреждения обязаны довести до потребителей следующую информацию:

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

63. Информирование потребителей государственной услуги осуществляется:

- 1) через официальный сайт учреждения в сети «Интернет»;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждений, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждений;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет»);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) 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;
- 6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащего запрашиваемую информацию;
- 7) у дежурного консультанта при непосредственном посещении учреждения.

64. На сайте учреждений в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотек;
- 3) режим работы учреждений (изменения в режиме работы учреждений);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;
- 5) структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных

подразделений учреждений;

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

8) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

9) стандарт качества предоставления государственной услуги;

10) перечень предоставляемых учреждениями государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

11) информация о проводимых выставках, мероприятиях;

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

13) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, а также должностных лиц учреждений.

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

1) полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждений;

3) фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;

4) структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);

6) стандарт качества предоставления государственной услуги;

7) перечень предоставляемых учреждениями государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) информация о проводимых выставках, мероприятиях;

9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, а также должностных лиц учреждений;

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

1) наименование учреждений;

2) режим работы учреждений;

3) информация об изменениях в режиме работы.

67. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет») размещается информация о:

1) проводимых выставках, мероприятиях;

2) иное.

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

1) об учреждениях, их фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждений;

3) контактная информация;

- 4) режим работы учреждений;
- 5) о проводимых мероприятиях.

69. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждениях, их фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждений;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждений;
- 5) 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.

70. Информирование о порядке предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждений двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими государственную услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 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.

71. Информацию о порядке предоставления государственной услуги 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 предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом – не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- 1) о порядке предоставления государственной услуги;
- 2) об адресе сайта Министерства в сети «Интернет»; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»; сайтах областных государственных библиотек,

принимающих участие в предоставлении государственной услуги, в сети «Интернет»;

3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги;

5) о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления государственной услуги

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

73. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждений, предоставляющих государственную услугу.

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

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

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

В учреждениях могут быть предусмотрены дополнительные виды контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги.

76. В целях улучшения качества предоставления государственной услуги учреждения должны не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой государственной услуги.

77. Внутренний контроль осуществляется руководителями учреждений, их заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

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

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

80. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества предоставляемой государственными учреждениями Свердловской области государственной услуги.

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

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

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

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

83. 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 предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных

при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей государственной услуги

84. Мнение потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

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

85. Мнение потребителей государственной услуги изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Раздел 5. Показатели качества предоставления государственной услуги

86. Показателями качества предоставления государственной услуги в стационарных условиях являются:

1) темп роста зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом (процентов), который рассчитывается по формуле:

$Ч \text{ (отч.)} / Ч \text{ (предш.)} \times 100 - 100$, где:

Ч (отч.) – количество зарегистрированных пользователей в отчетном году;

Ч (предш.) – количество зарегистрированных пользователей в предшествующем отчетному году;

2) темп роста количества посещений библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процентов), который рассчитывается по формуле:

$П \text{ (отч.)} / П \text{ (предш.)} \times 100 - 100$, где:

П (отч.) – количество посещений в отчетном году;

П (предш.) – количество посещений в предшествующем отчетному году.

87. Показателем качества предоставления государственной услуги вне стационара является доля удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов (процентов), которая рассчитывается по формуле:

$Зуд. / Зопр. \times 100$, где:

Зуд. – число удовлетворенных запросов в отчетном году;

Зопр. – общее число запросов в отчетном году.

88. Показателем качества предоставления государственной услуги удаленно через сеть «Интернет» является темп роста количества обращений к электронным ресурсам библиотеки удаленных пользователей (процентов), который рассчитывается по формуле:

$УдП \text{ (отч.)} / УдП \text{ (предш.)} \times 100 - 100$, где:

УдП (отч.) – количество обращений в библиотеку удаленных пользователей (количество посещений сайта учреждения в сети «Интернет») в отчетном году;

УдП (предш.) – количество обращений в библиотеку удаленных пользователей (количество посещений сайта учреждения в сети «Интернет») в предшествующем отчетному году.

УТВЕРЖДЁН
приказом Министерства культуры
Свердловской области
от 10.11.2016 № 315
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
(выполнения) государственных услуг
(работ) в сфере культуры на
территории Свердловской области»

СТАНДАРТ
качества выполнения государственной работы по формированию, учету,
изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов
библиотеки

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование государственной работы – работа по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки (далее – государственная работа).

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений: Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 312-00-06, e-mail: minkult@gov66.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.

Государственную работу выполняют следующие учреждения:

1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»;

2) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»;

3) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»;

4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»;

5) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «инновационный культурный центр» (далее – учреждения).

3. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение государственной работы:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 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 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

- 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 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 15.04.1997 № 136;

- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. ГОСТ 7.0-99, введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 07.10.1999 № 334-ст;

- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика. ГОСТ 7.20-2000», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 № 182-ст;

- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования. ГОСТ 7.87-2003», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 26.02.2004 № 65-ст;

- «СНиП 2.04.05-91*. Отопление, вентиляция и кондиционирование», утверждены Госстроем СССР 28 ноября 1991 года;

- «СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений», приняты и введены в действие постановлением Минстроя Российской Федерации от 13.02.1997 № 18-7;

- «ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 № 39-ст;

- «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»;

- 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 регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 № 278 «О внесении изменений в приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 1 сентября 2009 года № 390 «О внесении изменений в СНиП 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения»;

- 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»;

- Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

- Областной закон от 21 апреля 1997 года № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

- постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП «О Министерстве культуры Свердловской области»;

- постановление Правительства Свердловской области от 10.04.2013 № 469-ПП «Об утверждении перечня основных услуг, оказываемых населению бесплатно общедоступными областными государственными библиотеками»;

- распоряжение Правительства Свердловской области от 31.12.2004 № 1620-РП «Об утверждении правил физической защиты объектов социально-культурной сферы и жизнеобеспечения на территории Свердловской области»;

- распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг по исполнению распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, от 28.12.2011 года № 2415-р»;

- распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»;

- приказ Министерства культуры Свердловской области от 12.10.2006 № 126 «Об утверждении положений»;

- уставы областных государственных библиотек;

- Правила пользования областных государственных библиотек.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы

Глава 1. Общие требования к процессу выполнения государственной работы

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

6. Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

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

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

Глава 2. Порядок выполнения государственной работы

8. Порядок выполнения государственной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки осуществляется в соответствии с Порядком учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда», и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, перечисленными в пункте 4 раздела 1 настоящего стандарта.

9. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

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

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

- 1) нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;
- 2) обращение за получением государственной работы в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- 3) нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 4) наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;
- 5) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

б) запрашиваемый потребителем документ включён в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

11. Основаниями для приостановления выполнения государственной работы являются:

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

Глава 3. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы

12. Учреждение, выполняющее государственную работу должно обеспечить:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19. В составе помещений библиотеки выделяются:

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

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

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные 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.

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

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

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

23. 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.

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

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

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

27. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии

с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

39. 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.

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

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

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

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению выполнения государственной работы

43. Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на государственные работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемой государственной работы.

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

45. 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.

46. 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 учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

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

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

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

48. В учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения

квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

49. 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 результата выполнения государственной работы

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

51. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- 1) сведения о графике работы учреждения;
- 2) правила посещения библиотеки, права и обязанности посетителей;
- 3) утвержденный перечень государственной работы с указанием условий ее предоставления, цен, наличия льгот;
- 4) афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- 5) сведения о дополнительной государственной работе, выполняемой для потребителей, и цене на нее;

6) сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;

7) контактная информация о руководстве учреждения с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

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

52. Информирование потребителей государственной работы осуществляется:

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

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

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

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

5) 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;

6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащего запрашиваемую информацию;

7) при личном посещении учреждения.

53. На сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая

информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 7) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);
- 8) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).
- 9) стандарт качества выполнения государственной работы;
- 10) перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);
- 11) о проводимых выставках, мероприятиях;
- 12) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
- 13) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

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

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 4) структура учреждения с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 6) стандарт качества выполнения государственной работы;
- 7) перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);
- 8) о проводимых выставках, мероприятиях;
- 9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

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

- 1) наименование учреждения;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) информация об изменениях в режиме работы.

56. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая

печать, информационные порталы сети «Интернет») размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях, иная информация.

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

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

58. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

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

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

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

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

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

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

60. 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:

- 1) о порядке выполнения государственной работы;
- 2) об адресах сайта Министерства в сети «Интернет»; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»; Интернет-сайтов областных государственных библиотек, принимающих участие в выполнении государственной работы;
- 3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- 4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной работы;
- 5) о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

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

61. 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).

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

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

64. 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:

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 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 областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; 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 дополнительные виды контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственной работы.

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

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

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

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

69. 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 Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемой государственными учреждениями Свердловской области государственной работы.

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

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

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

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

в ходе проведенной проверки.

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

Раздел 4. Учет мнения потребителей результата выполнения государственной работы

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

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

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

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

Раздел 5. Показатели качества выполнения государственной работы

75. Показателями качества выполнения государственной работы являются:

1) темп роста объема фонда библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процентов), который рассчитывается по формуле:

$$\text{ОФ (отч.)} / \text{ОФ (предш.)} \times 100 - 100$$
, где:

ОФ (отч.) – общий объем фонда библиотеки в отчетном году;

ОФ (предш.) – общий объем фонда библиотеки в предшествующем отчетному году;

2) активность использования библиотечного фонда в отчетном году по сравнению с предыдущим годом (процентов), которая рассчитывается по формуле:

$$(\text{КнвФ} / \text{ОФ}) (\text{отч.}) / (\text{КнвФ} / \text{ОФ}) (\text{предш.}) \times 100$$
, где:

(КнвФ / ОФ) (отч.) – обращаемость фонда библиотеки в отчетном году;

(КнвФ / ОФ) (предш.) – обращаемость фонда библиотеки в предшествующем отчетному году;

3) доля документов, выбывших в отчетном году, от общего объема фонда (процентов), которая рассчитывается по формуле:

$$\text{КвпОД} / \text{ОФ (отч.)} \times 100$$
, где:

КвпОД – количество выбывших документов в отчетном году;

ОФ (отч.) – общий объем фонда библиотеки в отчетном году;

4) доля документов, оснащенных метками и ярлыками в отчетном году, от общего объема фонда (процентов), которая рассчитывается по формуле:

$\text{КшкД} / \text{ОФ (отч.)} \times 100$, где:

КшкД – количество документов, оснащенных метками и ярлыками в отчетном году;

ОФ (отч.) – общий объем фонда библиотеки в отчетном году;

5) темп роста общего количества документов, прошедших консервацию, по сравнению с предыдущим годом (процентов), который рассчитывается по формуле:

$\text{КДПК (отч.)} / \text{КДПК (предш.)} \times 100 - 100$, где:

КДПК (отч.) – количество документов, прошедших консервацию в отчетном году;

КДПК (предш.) – количество документов, прошедших консервацию в предшествующем отчетному году;

6) темп роста количества изготовленных страховых копий документов (процентов), который рассчитывается по формуле:

$\text{КД (отч.)} / \text{КД (предш.)} \times 100 - 100$, где:

КД (отч.) – количество изготовленных копий документов за отчетный год;

КД (предш.) – количество изготовленных копий документов за предшествующий год.

УТВЕРЖДЁН
приказом Министерства культуры
Свердловской области
от 10.11.2016 № 315
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
(выполнения) государственных услуг
(работ) в сфере культуры на
территории Свердловской области»

СТАНДАРТ
**качества выполнения государственной работы по библиографической
обработке документов и созданию каталогов**

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование государственной работы – работа по библиографической обработке документов и созданию каталогов (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют следующие учреждения:

1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»;

2) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»;

3) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»;

4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»;

5) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Инновационный культурный центр» (далее – учреждения).

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений – Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 312-00-06, e-mail: minkult@egov66.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. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение государственной работы:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 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 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

- 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 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 15.04.1997 № 136;
- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. ГОСТ 7.0-99, введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 07.10.1999 № 334-ст;
- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика. ГОСТ 7.20-2000», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 № 182-ст;
- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования. ГОСТ 7.87-2003», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 26.02.2004 № 65-ст;
- «СНиП 2.04.05-91*. Отопление, вентиляция и кондиционирование», утверждены Госстроем СССР 28 ноября 1991 года;
- «СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений», приняты и введены в действие постановлением Минстроя Российской Федерации от 13.02.1997 № 18-7;
- «ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 № 39-ст;
- «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»;
- 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 регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 года № 278 «О внесении изменений в приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 1 сентября 2009 года № 390 «О внесении изменений в СНиП 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения»;
- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251 «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»;
- Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;
- Областной закон от 21 апреля 1997 года № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;
- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;
- постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП «О Министерстве культуры Свердловской области»;
- постановление Правительства Свердловской области от 10.04.2013 № 469-ПП «Об утверждении перечня основных услуг, оказываемых населению бесплатно общедоступными областными государственными библиотеками»;
- распоряжение Правительства Свердловской области от 31.12.2004 № 1620-РП «Об утверждении правил физической защиты объектов социально-культурной сферы и жизнеобеспечения на территории Свердловской области»;
- распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг по исполнению распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, от 28.12.2011 г. № 2415-р»;
- распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»;
- приказ Министерства культуры Свердловской области от 12.10.2006 № 126 «Об утверждении положений»;
- уставы областных государственных библиотек;
- Правила пользования областных государственных библиотек.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы

Глава 1. Общие требования к процессу выполнения государственной работы

5. Государственная работа выполняется в целях обеспечения прав граждан

на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации.

6. Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

- 1) библиографическая обработка документов;
 - 2) организация электронных и карточных каталогов.
7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

Глава 2. Порядок выполнения государственной работы

8. Порядок выполнения государственной работы осуществляется в соответствии нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, перечисленными в пункте 4 раздела 1 настоящего стандарта.

9. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

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

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

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

11. Основаниями для приостановления выполнения государственной работы являются:

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

Глава 3. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы

12. Учреждения, выполняющие государственную работу, должны обеспечить:

- 1) 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; инструкции по пожарной безопасности, по электробезопасности и иные);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19. В составе помещений библиотеки выделяются:

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

20. 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.

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

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

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

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

24. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

39. 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.

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

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

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

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению выполнения государственной работы

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

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

45. 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.

46. 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.

47. 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.

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

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

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

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

51. Учреждения обязаны довести до потребителей следующую информацию:

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

52. Информирование потребителей государственной работы осуществляется:

- 1) через официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждений, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждений;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет»);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) 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;
- 6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащего запрашиваемую информацию;
- 7) при личном посещении учреждения.

53. На официальных сайтах учреждений в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотек;
- 3) режим работы учреждений (изменения в режиме работы учреждений);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;
- 5) структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);
- 7) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

8) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

9) стандарт качества выполнения государственной работы;

10) перечень выполняемых учреждениями государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

11) о проводимых выставках, мероприятиях;

12) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованными изданиям, виртуальная справка;

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

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

1) полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждений;

3) фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;

4) структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);

6) стандарт качества выполнения государственной работы;

7) перечень выполняемых учреждениями государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

8) о проводимых выставках, мероприятиях;

9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, а также должностных лиц учреждений.

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

1) наименование учреждений;

2) режим работы учреждений;

3) информация об изменениях в режиме работы.

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

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

1) об учреждениях, их фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждений;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждений;

5) о проводимых мероприятиях.

58. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждениях, их фондах, ресурсах;

- 2) об услугах учреждений;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждений;
- 5) 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.

59. 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.

60. 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:

- 1) о порядке выполнения государственной работы;
- 2) об адресах официального сайта Министерства в сети «Интернет»; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»; сайтов областных государственных библиотек, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;
- 3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- 4) о процедуре оформления интернет-запроса для выполнения государственной работы;
- 5) о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий

(бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

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

61. 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).

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

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

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

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 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 областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы.

В учреждениях могут быть предусмотрены дополнительные виды контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственной работы.

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

66. Внутренний контроль осуществляется руководителями учреждений, их заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

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

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

69. 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 Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемой государственными учреждениями Свердловской области государственной работы.

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

71. 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.

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

Раздел 4. Учет мнения потребителей результата выполнения государственной работы

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

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

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

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

Раздел 5. Показатели качества выполнения государственной работы

75. Показателями качества выполнения государственной работы являются:

1) темп роста объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом (процентов), который рассчитывается по формуле:

$$\text{ОЭК (отч.)} / \text{ОЭК (предш.)} \times 100 - 100$$
, где:

ОЭК (отч.) – объем электронного каталога в отчетном году;

ОЭК (предш.) – объем электронного каталога в предшествующем отчетному году;

2) темп роста количества отредактированных библиографических записей в электронном каталоге и карточных каталогах (процентов), который рассчитывается по формуле:

$$\text{КОЗ (отч.)} / \text{КОЗ (предш.)} \times 100 - 100$$
, где:

КОЗ (отч.) – количество отредактированных библиографических записей в электронном каталоге и карточных каталогах в отчетном году;

КОЗ (предш.) – количество отредактированных библиографических записей в электронном каталоге и карточных каталогах в предшествующем отчетному году.

УТВЕРЖДЁН
приказом Министерства культуры
Свердловской области
от 10.11.2016 № 315
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
(выполнения) государственных услуг
(работ) в сфере культуры на
территории Свердловской области»

СТАНДАРТ
качества выполнения государственной работы по осуществлению
стабилизации, реставрации и консервации книжных памятников

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование государственной работы – работа по осуществлению стабилизации, реставрации и консервации книжных памятников (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняет государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского» (далее – учреждение).

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждения – Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 312-00-06, факс: (343) 312-00-06, e-mail: minkult@egov66.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению государственной работы, а также предоставляет финансирование учреждению на выполнение государственной работы в соответствии с утвержденным государственным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

3. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение государственной работы:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 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 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- 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 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 15.04.1997 № 136;

- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. ГОСТ 7.0-99, введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 07.10.1999 № 334-ст;

- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика. ГОСТ 7.20-2000», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 № 182-ст;

- «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования. ГОСТ 7.87-2003», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 26.02.2004 № 65-ст;

- «СНиП 2.04.05-91*. Отопление, вентиляция и кондиционирование», утверждены Госстроем СССР 28 ноября 1991 года;

- «СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений», приняты и введены в действие постановлением Минстроя Российской Федерации от 13.02.1997 № 18-7;

- «ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения», введен в действие постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 № 39-ст;

- «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»;

- 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 регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 года № 278 «О внесении изменений в приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 1 сентября 2009 года № 390 «О внесении изменений в СНиП 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения»;

- 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»;

- Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

- Областной закон от 21 апреля 1997 года № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

- постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП «О Министерстве культуры Свердловской области»;

- постановление Правительства Свердловской области от 10.04.2013 № 469-ПП «Об утверждении перечня основных услуг, оказываемых населению бесплатно общедоступными областными государственными библиотеками»;

- распоряжение Правительства Свердловской области от 31.12.2004 № 1620-РП «Об утверждении правил физической защиты объектов социально-культурной сферы и жизнеобеспечения на территории Свердловской области»;

- распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг по исполнению распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, от 28.12.2011 № 2415-р»;

- распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»;

- приказ Министерства культуры Свердловской области от 12.10.2006 № 126 «Об утверждении положений»;

- уставы областных государственных библиотек;

- Правила пользования областных государственных библиотек.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения государственной работы

Глава 1. Общие требования к процессу выполнения государственной работы

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

6. Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

1) стабилизация книжных памятников;

2) реставрация книжных памятников;

3) консервация книжных памятников.

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

Глава 2. Порядок выполнения государственной работы

8. Порядок выполнения государственной работы определяется нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, перечисленными в пункте 4 раздела 1 настоящего стандарта.

9. Конечным результатом выполнения государственной работы является количество книжных памятников, прошедших стабилизацию, реставрацию и консервацию

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

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

11. Основаниями для приостановления выполнения государственной работы являются:

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

Глава 3. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы

12. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно обеспечить:

- 1) 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; инструкции по пожарной безопасности, по электробезопасности и иные);

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

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

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

13. Здания (помещения) 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 зданиям должны быть очищены от снега и льда.

Таблички с информацией о режиме работы учреждений должны быть расположены на видном месте у входа в учреждения.

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

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

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

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

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

19. В составе помещений библиотек выделяются:

- 1) зона регистрации посетителей;
- 2) зона каталогов;
- 3) справочно-библиографическая зона;
- 4) читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей государственной работы и работников библиотек;

- 5) рекреационные зоны для отдыха и общения читателей и иные помещения;
- 6) зона предоставления электронной информации;
- 7) зона копирования документов;
- 8) зона абонементов;
- 9) зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и иные);

10) служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;

11) санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).

20. Гардероб должен работать в течение всего времени работы библиотек. 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.

21. Учреждение должно иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей результата выполнения государственной работы и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

22. 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. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

23. 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 учреждениях, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

24. Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного

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

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

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

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

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

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

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

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

30. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри зданий. Таблички справочно-навигационной системы должны быть продублированы рельефно-точечным шрифтом и (или) элементами звукового и цветового информирования и ориентирования.

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

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

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

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

34. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

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

36. 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.

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

38. График работы объектов сети внеэстабионарного библиотечного обслуживания устанавливается учреждениями самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

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

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению выполнения государственной работы

40. Учреждение должно быть укомплектовано необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на государственные работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых государственных работ.

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

42. 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.

43. 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.

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

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

46. 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 результатов государственной работы

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

48. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- 1) сведения о графике работы учреждения;
- 2) правила посещения библиотеки, права и обязанности посетителей;
- 3) утвержденный перечень государственных работ с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- 4) афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- 5) сведения о дополнительных государственных работах, выполняемых для потребителей, и ценах на них;
- 6) сведения об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностных лиц, курирующих деятельность учреждения;
- 7) контактная информация о руководстве учреждения с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- 8) сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

49. Информирование потребителей результата государственной работы осуществляется:

- 1) через официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждений;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть «Интернет»);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) 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;

6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащего запрашиваемую информацию;

7) при личном посещении учреждения.

50. На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;

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

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

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

8) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

9) стандарт качества выполнения государственной работы;

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

11) о проводимых выставках, мероприятиях;

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

13) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, а также должностных лиц учреждений.

51. На информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

6) стандарт качества выполнения государственной работы;

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

8) о проводимых выставках, мероприятиях;

9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, а также должностных лиц учреждений.

52. На вывесках у входа в учреждения должна размещаться следующая информация:

- 1) наименование учреждения;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) информация об изменениях в режиме работы.

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

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

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

55. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении, его фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) 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 адресу, указанному на сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

56. 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.

57. 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:

- 1) о порядке выполнения государственной работы;
- 2) об адресах сайта Министерства в сети «Интернет»; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»; сайте учреждения в сети «Интернет»;
- 3) о порядке досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

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

58. 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).

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

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

61. 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:

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 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 областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; 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 дополнительные виды контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственной работы.

62. 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.

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

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

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

66. 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 Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества государственной работы, выполняемых государственными учреждениями Свердловской области.

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

68. 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 результата выполнения государственной работы, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению

государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

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

Раздел 4. Учет мнения потребителей результата выполнения государственной работы

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

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

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

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

Раздел 5. Показатели качества выполнения государственной работы

72. Показателем качества выполнения государственной работы является темп роста общего количества книжных памятников, прошедших реставрацию, по сравнению с предыдущим годом (в процентах), который рассчитывается по формуле:

$$\text{КПр (отч.)} / \text{КПр (предш.)} \times 100 - 100$$
, где:

КПр (отч.) – количество книжных памятников, прошедших реставрацию за отчетный год;

КПр (предш.) – количество книжных памятников, отреставрированных за предшествующий год.