



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ АЛТАЙСКОГО КРАЯ
(МИНКУЛЬТУРЫ АЛТАЙСКОГО КРАЯ)**

П Р И К А З

от 22.07.2019

№ 222

г. Барнаул

Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг краевыми библиотеками

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, постановлением Администрации Алтайского края от 05.05.2011 № 246 «Об утверждении Положения об условиях, порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания в отношении государственных учреждений Алтайского края» при к а з ы в а ю :

Утвердить прилагаемые стандарты качества предоставления государственных услуг:

«Библиотечное и информационное обслуживание пользователей библиотеки»;

«Предоставление библиографических записей из государственных библиотечных фондов и информации (полнотекстовых документов) из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав».

Министр

Е.Е. Безрукова

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
культуры Алтайского края
от 22.07.2019 № 222

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
предоставления государственной услуги
«Библиотечное и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

1. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги – «Библиотечное и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – «государственная услуга»).

1.2. Государственную услугу предоставляют учреждения:

КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова»;

КГКУ «Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской»;

КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (далее – «учреждение», «библиотека»).

1.3. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Алтайского края (далее – «Министерство»). Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственной услуги, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственной услуги в соответствии с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных обязательств на соответствующий финансовый год.

1.4. Потребителями государственной услуги являются физические и юридические лица, обратившиеся в учреждение за получением государственной услуги вне зависимости от пола, возраста, состояния здоровья, образования, гражданства, национальности, социального положения, политических убеждений и отношения к религии.

1.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.09.2007 № 1273 «Об утверждении форм учетных и иных документов по организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

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

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»;

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

законом Алтайского края от 10.04.2007 № 22-ЗС «О библиотечном деле в Алтайском крае»;

законом Алтайского края от 02.12.2008 № 872 «Об обязательном экземпляре документов»;

постановлением Администрации Алтайского края от 05.05.2011 № 246 «Об утверждении Положения об условиях, порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания в отношении государственных учреждений Алтайского края».

2. Требования к предоставлению государственной услуги

2.1. Государственная услуга предоставляется в целях удовлетворения информационных, научных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей граждан, обеспечения их прав на свободный доступ к информации в рамках действующего законодательства, приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры.

2.2. В соответствии с государственным заданием учреждения услуга предоставляется:

в стационарных условиях – всеми учреждениями;

вне стационара – КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»;

удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (далее – «сеть Интернет») – КГБУ «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова», КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих».

2.3. Государственная услуга осуществляется путем:

предоставления информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов, баз данных и другие формы библиотечного информирования;

предоставления во временное пользование документа из библиотечных фондов в соответствии с правилами, установленными учреждением;

предоставления консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

предоставления библиографических и фактографических справок, в том числе в удаленном доступе (по телефону, через сайт учреждения);

организации и проведения информационно-просветительских мероприятий согласно утвержденному плану работы учреждения.

2.4. Государственная услуга вне стационара предоставляется потребителям, проживающим вне зоны обслуживания библиотекой в соответствии с правилами пользования библиотекой, утвержденными в учреждении.

Государственная услуга осуществляется через организацию работы:

заочного абонента – предоставления во временное пользование документа путем пересылки по почте непосредственно по месту жительства потребителям, проживающим вне зоны обслуживания библиотекой,

библиотечных пунктов – предоставления во временное пользование документа путем пересылки по почте учреждениям, на базе которых организовано обслуживание потребителей, проживающих вне зоны обслуживания библиотекой.

2.5. Государственная услуга вне стационара предоставляется потребителям, проживающим в зоне обслуживания библиотекой, которые не могут посещать учреждение в силу ограниченных физических возможностей, в соответствии с правилами пользования библиотекой, утвержденными в учреждении.

Государственная услуга осуществляется через организацию работы

надомного абонемента – предоставления во временное пользование документа с доставкой на дом потребителям, проживающим в зоне обслуживания библиотекой.

2.6. Предоставление услуги осуществляется бесплатно в соответствии с государственным заданием учреждения.

Учреждение может оказывать дополнительные библиотечные, библиографические, информационные услуги с взиманием платы. Перечень таких услуг определяется правилами пользования библиотеками. Стоимость услуг определяется учреждением самостоятельно.

2.7. Для получения государственной услуги физическим лицом требуется прохождение процедуры регистрации (записи) с оформлением универсального и (или) временного читательского билета, и (или) читательского формуляра, или иного аналогичного документа.

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

2.8. Порядок регистрации (записи) определяется правилами пользования библиотекой, утвержденными учреждением.

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

2.9. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

запрашиваемый вид информации не предусмотрен настоящей государственной услугой;

потребитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины);

обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

несоответствие документа, запрашиваемого во временное пользование, возрастной категории потребителя.

2.10. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

соответствие устава учреждения действующему законодательству;

соблюдение установленных государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, требований охраны и безопасности труда, требований пожарной безопасности;

наличие системы автоматической пожарной сигнализации и оповещения о пожаре, первичных средств пожаротушения.

2.11. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:

расположение здания учреждения в территориальной (в том числе транспортной) доступности;

соблюдение правил благоустройства на прилегающей к зданию территории;

наличие в здании (помещении) лаконичных и понятных надписей (указателей) о направлениях передвижения людей внутри здания;

установление режима работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни;

установление режима работы сотрудников учреждения в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время;

установление графика работы внестационарного оказания государственной услуги (устанавливается учреждением самостоятельно, с учетом потребностей потребителей, по мере формирования запросов);

возможность получения документов незрячими и слабовидящими пользователями на специальных носителях;

возможность получения документов на родном языке через систему государственных библиотек по межбиблиотечному абонементу представителями различных национальностей.

2.12. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

обеспечение потребителей необходимой и достоверной информацией об учреждении, предоставляемой государственной услугой:

через сайт учреждения в сети Интернет;

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

по телефону;

при личном посещении учреждения.

2.13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги:

наличие необходимого количества специалистов, требуемых для предоставления государственной услуги в полном объеме;

установление структуры и штатного расписания учреждения с учетом объемов и сложности предоставляемой услуги;

утверждение должностных инструкций для каждого работника, определяющих их обязанности и права;

наличие у работников образования, квалификации, профессиональной подготовки, знания и опыта, необходимых для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

наличие возможности у специалистов учреждения не реже раза в пять лет проходить повышение квалификации по любой из установленных форм обучения;

соблюдение работниками правил эксплуатации оборудования, охраны труда и техники безопасности.

2.14. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги:

обеспечение здания учреждения средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи;

наличие помещений и функциональных зон: гардеробное помещение для посетителей; зона регистрации посетителей; читальные залы; туалетные комнаты, соответствующие санитарно-техническим требованиям; буфет (при возможности); другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления услуги в полном объеме и надлежащего качества;

обеспечение помещений необходимой для предоставления услуги мебелью и инвентарем для сотрудников и посетителей;

наличие специального оборудования, аппаратуры и приборов, отвечающих требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающих надлежащее качество предоставления услуги.

2.15. При оказании государственной услуги учреждения руководствуются уставами учреждений, государственными заданиями, правилами внутреннего трудового распорядка, инструкциями, приказами, прочими документами, утвержденными в учреждениях.

3. Показатели качества государственной услуги

Библиотечное и информационное обслуживание пользователей библиотеки в стационарных условиях, бесплатная		
Наименование показателя качества	Единица измерения	Рекомендуемое значение
Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки, от общего числа опрошенных пользователей	%	93-95
Динамика количества посещений по сравнению с предыдущим годом	%	0,1-1,0
Библиотечное и информационное обслуживание пользователей библиотеки вне стационара, бесплатная		
Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки, от общего числа опрошенных пользователей	%	95
Динамика количества посещений по сравнению с предыдущим годом	%	0,1
Библиотечное и информационное обслуживание пользователей библиотеки удаленно через сеть Интернет, бесплатная		
Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки, от общего числа опрошенных пользователей	%	93-95
Динамика количества посещений по сравнению с предыдущим годом	%	0,5-1,0

4. Контроль качества предоставления государственной услуги

4.1. Организация обеспечения качества предоставления государственной услуги достигается посредством реализации контрольных мероприятий, путем проведения процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль осуществляется учреждением, внешний – Министерством.

4.3. Ответственность за качество предоставления государственной услуги, соблюдения требований стандарта несет руководитель учреждения.