Приложение 1
к приказу комитета культуры

Волгоградской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

ПО БИБЛИОТЕЧНОМУ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОМУ И ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

1.2. Государственную услугу предоставляет ГБУК "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. Горького" (далее - учреждение).

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Волгоградской области, осуществляющего функции
и полномочия учредителя в отношении учреждений - комитет культуры Волгоградской области (далее именуется - Комитет).

Контактная информация Комитета: адрес: 400066, г. Волгоград, пл. Павших Борцов, д. 2; телефон: (8442) 35-37-25, e-mail: culture@volganet.ru.

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

1.3. Потребители государственной услуги.

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

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодексРоссийской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 .№ 3612-1;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Федеральный закон от 21.12. 1994 № 69-ФЗ "О пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле";

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ "Технический регламент
о требованиях пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ "Технический регламент
о безопасности зданий и сооружений";

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ "О защите детей
от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании
в Российской Федерации";

- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 "О мерах
по 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 РФ от 16.09.2020 № 1479 "Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации";

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р
"Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных
и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде";

- Распоряжение Правительства РФ 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 РФ от 28.09.2020 № 28 "Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха
и оздоровления детей и молодежи";

- "ГОСТ 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов
по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения";

- "ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов
по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения";

- "ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления";

- "ГОСТ Р 7.0.87-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования";

- Постановление Правительства РФ от 04.07.2020 № 985 "Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил),в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации";

- "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 № 278 "О внесении изменений в Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 01.09.2009 № 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";

- Закон Волгоградской области от 14.07.2008 № 1737-ОД "О культуре
и искусстве в Волгоградской области";

- Закон Волгоградской области от 13.05.2008 № 1686-ОД "О библиотечном деле в Волгоградской области";

- Постановление Администрации Волгоградской области от 08.05.2015 № 217-п
"Об утверждении государственной программы Волгоградской области "Развитие культуры в Волгоградской области";

- Постановление Губернатора Волгоградской области от 19.12.2016 № 943
"Об утверждении Положения о комитете культуры Волгоградской области";

- Административный регламент предоставления государственных услуг, утвержденный приказом государственного бюджетного учреждения культуры "Волгоградская областная универсальная библиотека им. М. Горького"
от 11.12.2020 № 1.1-04/110-дб;

- Устав государственного бюджетного учреждения культуры "Волгоградская областная универсальная библиотека им. М. Горького";

- Правила пользования государственным бюджетным учреждением культуры "Волгоградская областная универсальная библиотека им. М. Горького".

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1.1. Содержание государственной услуги.

2.1.2. 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.

2.1.3. Предоставление государственной услуги предусматривает следующие направления деятельности:

 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);

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");

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.

Проведение трансляций филармонических концертов в виртуальных концертных залах

2.1.4. Формы предоставления государственной услуги:

-  в стационарных условиях;

-  вне стационара;

-  удаленно через сеть "Интернет".

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

2.1.6. 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.

2.1.7. Характер предоставления государственной услуги.

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

2.1.9. Библиотека может оказывать дополнительные библиотечные, библиографические, информационные услуги с взиманием платы. Перечень таких услуг определяется Положением о платных услугах. Стоимость услуг определяется библиотекой самостоятельно. Информация о ценообразовании на каждую платную услугу может быть затребована потребителем. При предоставлении платных услуг учреждения вправе устанавливать льготы для отдельных категорий граждан.

Глава 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

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

- через стационарные формы обслуживания, путем:

выдачи документа для работы в читальном зале;

выдачи документа по библиотечному абонементу для использования вне стен библиотеки;

- через внестационарные, в том числе заочные, формы обслуживания (доставка получателю документов и оказание иных услуг библиотеки по месту жительства, работы, учебы);

- через дистанционное обслуживание (предоставление документов
из фондов удаленным пользователям библиотеки).

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

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

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

Запись осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий),.

При оформлении читательского билета получатель услуги подписывает соглашение на обработку персональных данных.

Регистрация (запись) одного пользователя должна осуществляться в срок
не более 15 минут.

В библиотеках может использоваться автоматизированная система учета пользователей.

2.2.6. Выдача документов из книгохранилища и подсобных фондов отделов библиотеки производится на основании листка читательского требования - письменного требования получателя государственной услуги,. Письменные требования заполняются пользователем самостоятельно. Для оформления требований получатели 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.

2.2.7. 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.

2.2.8. 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, формирует и отправляет заказ, получает документ (почта, электронная почта), извещает пользователя, производит выдачу документа.

Время предоставления документов через систему межбиблиотечного абонемента:

– от 1 до 3-х рабочих дней (без учета времени на пересылку) при выполнении срочных заказов, не требующих специальной обработки;

– до 5 рабочих дней (без учета времени на пересылку) – при высылке оригиналов или готовых копий;

– до 10 рабочих дней (без учета времени на пересылку) при выполнении запросов, потребовавших дополнительный библиографический поиск, копирование (сканирование) документа.

2.2.9. 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.

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

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

2.2.12. 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" и другие он-лайн сервисы сайта библиотеки в сети "Интернет"). Ответ на библиографический запрос, поступивший в "Виртуальную справочную службу", может быть предоставлен в форме ссылок на удаленные информационные ресурсы.

2.2.13. 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 приложением к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 2477 "Типовые отраслевые нормы труда на работы, выполняемые в библиотеках".

2.2.14. Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

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

- 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;

- 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);

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

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

2.2.15. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;

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

- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического
или токсического опьянения;

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

- запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

- запрашиваемый потребителем документ включен в "Федеральный список экстремистских материалов", опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации;

- запрашиваемый потребителем документ или допуск к культурно-массовому мероприятию не соответствует возрастному цензу.

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

2.2.16. Основаниями для приостановления предоставления государственной услуги являются:

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

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

- утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещения ущерба);

- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.3.1. Учреждения, предоставляющие государственную услугу, должны обеспечить:

- 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);

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

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

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО

ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.4.1. 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.

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

2.4.3. 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 учреждения.

2.4.4. 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).

2.4.5. 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.

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

2.4.7. В составе помещений библиотек выделяются:

- зона регистрации посетителей;

- зона каталогов;

- справочно-библиографическая зона;

- читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;

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

- зона предоставления электронной информации;

- зона копирования документов;

- зона абонемента;

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

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

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

2.4.8. 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.

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

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

2.4.11. 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.

2.4.12. Организация электронных читальных залов в библиотеках предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединение 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.

2.4.13. Библиотека для обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть оснащена специальными адаптированными техническими средствами для самостоятельной работы слабовидящего читателя с книгой и иной информацией (адаптированное компьютерное оборудование, увеличивающие устройства для чтения текста, звуковые сигнализаторы и иное), а также иметь возможность для репродуцирования плоскопечатной литературы в специальные форматы.

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

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

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

2.4.17. 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.

2.4.18. Библиотеки должны быть обеспечены бесперебойной телефонной связью
и широкополосным доступом к сети "Интернет".

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

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

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

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

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

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

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

2.5.7. 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.

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

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

2.5.10. 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

2.6.1.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.

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

2.6.3. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

2.6.4. Основаниями для получения допуска к работе являются инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). 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 бейджами 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.

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

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.

2.6.6. 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

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

2.7.2. Учреждения обязаны довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждений;

- правила посещения библиотек, права и обязанности посетителей;

- утвержденный перечень предоставляемых государственных услуг
с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации
и информационные брошюры, адресованные посетителю;

- о дополнительных государственных услугах, предоставляемых потребителям, и ценах на них;

- сведения об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждений;

- контактная информация о руководстве учреждений с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и места приема посетителей.

2.7.3. Информирование потребителей государственной услуги осуществляется:

- через официальный сайт учреждения в сети "Интернет";

- посредством размещения информации на информационных стендах
в зданиях (помещениях) учреждений, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждений;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть "Интернет");

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

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки, либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

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

- у дежурного консультанта при непосредственном посещении учреждения.

2.7.4. На сайте учреждений в сети "Интернет" размещается следующая информация:

- полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотек;

- режим работы учреждений (изменения в режиме работы учреждений);

- фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;

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

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

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

- адрес Комитета (http://culture.volgograd.ru/);

- стандарт качества предоставления государственной услуги;

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

- информация о проводимых выставках, мероприятиях;

- он-лайн сервисы: доступ к электронному каталогу, он-лайн сервисам,
в т.ч. виртуальной справке, оцифрованным изданиям;

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

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

- полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждений;

- фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;

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

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

- стандарт качества предоставления государственной услуги;

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

- информация о проводимых выставках, мероприятиях;

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

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

- наименование учреждений;

- режим работы учреждений;

- информация об изменениях в режиме работы.

2.7.9. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть "Интернет") размещается информация о:

- проводимых выставках, мероприятиях;

- иное.

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

- об учреждениях, их фондах, ресурсах;

- об услугах учреждений;

- контактная информация;

- режим работы учреждений;

- о проводимых мероприятиях.

2.7.11. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждениях, их фондах, ресурсах;

- об услугах учреждений;

- контактная информация;

- о режиме работы учреждений;

- о проводимых мероприятиях.

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

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждений в сети "Интернет". Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 30 рабочих дней.

2.7.12. 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 должно превышать 10 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.

2.7.13. 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:

- о порядке предоставления государственной услуги;

- об адресе сайта Комитета в сети "Интернет"; федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных
и муниципальных услуг (функций)"; сайтах областных государственных библиотек, принимающих участие в предоставлении государственной услуги, в сети "Интернет";

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

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

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ

СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. 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).

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

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

3.4. 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:

3.4.1. 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;

3.4.2. 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 Волгоградской 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.

3.4.3. 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.

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

3.6. Внешний контроль осуществляется Комитетом в соответствии
с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений,
в отношении которых Комитет осуществляет функции и полномочия учредителя.

3.7. Комитет осуществляет внешний контроль в следующих формах:

3.7.1.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;

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

3.7.3. Комитет в зависимости от формы контроля проводит выездные
и документальные проверки.

3.7.4. В зависимости от основания проведения контроля Комитет проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Комитетом 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, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.8.  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 могут быть применены меры ответственности.

Раздел 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества
и доступности государственной услуги определяются:

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

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

4.2. Мнения потребителей государственной услуги изучаются, анализируются
и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

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

Ч (отч.) / Ч (предш.) x 100 - 100, где:

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

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

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

П (отч.) / П (предш.) x 100 - 100, где:

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

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

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

Зуд. / Зопр. x 100, где:

Зуд. - число удовлетворенных запросов в отчетном году;

Зопр. - общее число запросов в отчетном году.

5.3. 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 (отч.) / УдП (предш.) x 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.

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ
ПО БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЙ ОБРАБОТКЕ ДОКУМЕНТОВ

И СОЗДАНИЮ КАТАЛОГОВ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Наименование государственной работы - библиографическая обработка документов и создание каталогов (далее - государственная работа).

1.2. Государственную работу выполняет ГБУК "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. Горького" (далее - учреждение).

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Волгоградской области, осуществляющего функции
и полномочия учредителя в отношении учреждений - комитет культуры Волгоградской области (далее именуется - Комитет).

Контактная информация Комитета: адрес: 400066, г. Волгоград, пл. Павших Борцов, д. 2; телефон: (8442) 35-37-25, e-mail: culture@volganet.ru.

Комитет организует и контролирует деятельность учреждений
по предоставлению государственной работы, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственной работы в соответствии
с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Комитета на соответствующий финансовый год.

1.3. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

1.4. Действующие законодательные, нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодексРоссийской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 года № 3612-1;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ "О пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле";

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ "Технический регламент
о требованиях пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ "Технический регламент
о безопасности зданий и сооружений";

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ "О защите детей
от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании
в Российской Федерации";

- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 "О мерах
по 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 РФ от 16.09.2020 № 1479 "Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации";

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р
"Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных
и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде";

- Распоряжение Правительства РФ 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 РФ от 28.09.2020 № 28 "Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха
и оздоровления детей и молодежи";

- "ГОСТ 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов
по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения";

- "ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов
по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения";

- "ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления";

- "ГОСТ Р 7.0.87-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования";

- Постановление Правительства РФ от 04.07.2020 № 985 "Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации";

- "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 № 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";

- Закон Волгоградской области от 14.07.2008 № 1737-ОД "О культуре
и искусстве в Волгоградской области";

- Закон Волгоградской области от 13.05.2008 № 1686-ОД "О библиотечном деле
в Волгоградской области";

- Постановление Администрации Волгоградской области от 08.05.2015 № 217-п
"Об утверждении государственной программы Волгоградской области "Развитие культуры в Волгоградской области";

- Постановление Губернатора Волгоградской области от 19.12.2016 № 943
"Об утверждении Положения о комитете культуры Волгоградской области";

- Административный регламент предоставления государственных услуг, утвержденный приказом государственного бюджетного учреждения культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького"
 от 11.12.2020 № 1.1-04/110-дб;

- Устав государственного бюджетного учреждения культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького";

- Правила пользования государственным бюджетным учреждением культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького".

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

2.1.2. Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

- библиографическая обработка документов;

- организация электронных и карточных каталогов.

2.1.3. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.2.1. Порядок выполнения государственной работы осуществляется
в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации
и Волгоградской области,

2.2.2. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

2.2.3. Количество библиографических записей, внесенных в электронный каталог;

2.2.4. Количество удаленных библиографических записей в электронном каталоге.

2.2.5. Несоответствие запрашиваемого издания возрастному цензу.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ

ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.3.1. Учреждения, выполняющие государственную работу, должны обеспечить:

- 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);

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

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

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО

ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.4.1. Здания (помещения) учреждений должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

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

2.4.3. 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.

2.4.4. 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).

2.4.5. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения государственной работы компьютерной техникой, программным обеспечением
для работы в Электронном каталоге для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для работы с Электронным каталогом.

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

2.4.7. В составе помещений библиотеки выделяются:

- зона каталогов;

- справочно-библиографическая зона;

- зона предоставления электронной информации;

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

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

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

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

2.4.10. 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.

2.4.11. Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединение 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.

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

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

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

2.4.15. 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.

2.4.16. Учреждения должны быть обеспечены бесперебойной телефонной
и интернет-связью.

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА

ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.5.1. Выполнение государственной работы должно осуществляться не менее
5 дней в неделю.

2.5.2. 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

2.6.1. 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, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

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

2.6.3. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

2.6.4. Основаниями для получения допуска к работе является инструктажей
по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности
(с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).
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.

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

2.6.6. 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

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

2.7.2. Учреждения обязаны довести до потребителей следующую информацию:

- утвержденный перечень государственных работ с указанием условий
их предоставления, цен, наличия льгот;

- сведения о дополнительных государственных работах, предоставляемых потребителям, и ценах на них;

- сведения об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности
и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждений;

- контактная информация о руководстве учреждений с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и места приема посетителей;

2.7.3. Информирование потребителей государственной работы осуществляется:

- через официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

2.7.4. На официальных сайтах учреждений в сети "Интернет" размещается следующая информация:

-полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотек;

- режим работы учреждений (изменения в режиме работы учреждений);

- фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;

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

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

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

- адрес региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Волгоградской области";

- стандарт качества выполнения государственной работы;

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

- он-лайн сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ

СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

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

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

3.4. 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:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы,
а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений
от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Волгоградской 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.

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

3.6. Внешний контроль осуществляется Комитетом в соответствии
с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений,
в отношении которых Комитет осуществляет функции и полномочия учредителя.

3.7. Комитет культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы,
а также за принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Волгоградской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемой государственными учреждениями Волгоградской области государственной работы.

3.8. Комитет в зависимости от формы контроля проводит выездные
и документальные проверки.

3.9. В зависимости от основания проведения контроля Комитет культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Комитетом культуры 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, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.10. 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. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА

ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

4.1. Показателями качества выполнения государственной работы являются:

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

ОЭК (отч.) / ОЭК (предш.) x 100 - 100, где:

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

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

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО ФОРМИРОВАНИЮ, УЧЕТУ, ИЗУЧЕНИЮ, ОБЕСПЕЧЕНИЮ ФИЗИЧЕСКОГО СОХРАНЕНИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ ФОНДОВ БИБЛИОТЕКИ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

1.2. Государственную работу выполняет ГБУК "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. Горького" (далее - учреждение).

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Волгоградской области, осуществляющего функции
и полномочия учредителя в отношении учреждений - комитет культуры Волгоградской области (далее именуется - Комитет).

Контактная информация Комитета: адрес: 400066, г. Волгоград, пл. Павших Борцов, д. 2; телефон: (8442) 35-37-25, e-mail: culture@volganet.ru.

Комитет организует и контролирует деятельность учреждений
по предоставлению государственной работы, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственной работы в соответствии
с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Комитета на соответствующий финансовый год.

1.3. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

1.4.Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение государственной работы:

Действующие законодательные, нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодексРоссийской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

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

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле";

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ "О пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ "Технический регламент
о требованиях пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ "Технический регламент
о безопасности зданий и сооружений";

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ "О защите детей
от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании
в Российской Федерации";

- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 "О мерах
по 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 РФ от 16.09.2020 № 1479 "Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации";

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р
"Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных
и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде";

- Распоряжение Правительства РФ 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 РФ от 28.09.2020 № 28 "Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха
и оздоровления детей и молодежи";

- "ГОСТ 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов
по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения";

- "ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов
по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения";

- "ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления";

-  "ГОСТ Р 7.0.87-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования";

- Постановление Правительства РФ от 04.07.2020 № 985 "Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации";

- "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 № 278 "О внесении изменений в Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 01.09.2009 № 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";

- Закон Волгоградской области от 14.07.2008 № 1737-ОД "О культуре
и искусстве в Волгоградской области";

- Закон Волгоградской области от 13.05.2008 № 1686-ОД "О библиотечном деле
в Волгоградской области";

- Постановление Администрации Волгоградской области от 08.05.2015 № 217-п
"Об утверждении государственной программы Волгоградской области "Развитие культуры в Волгоградской области";

- Постановление Губернатора Волгоградской области от 19.12.2016 № 943
"Об утверждении Положения о комитете культуры Волгоградской области";

- Административный регламент предоставления государственных услуг, утвержденный приказом государственного бюджетного учреждения культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького"
от 11.12.2020 № 1.1-04/110-дб;

- Устав государственного бюджетного учреждения культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького";

- Правила пользования государственным бюджетным учреждением культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького".

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

2.1.2. Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

- обеспечение совокупности процессов выявления, отбора, заказа, приобретения,
и регистрации документов, соответствующих функциям библиотеки, информационным потребностям пользователей; комплектование библиотечного фонда различными видами документов (печатными, электронными и аудиовизуальными изданиями, электронными базами данных, в том числе удаленного доступа, иными документами на русском и других языках) в соответствии с профилем комплектования фонда библиотеки путем ежегодной плановой безвозмездной передачи, пожертвований, подписки на периодические издания, а также в иных формах, не противоречащих действующему законодательству;

- комплектование библиотечных фондов на основе получения обязательного экземпляра документов Волгоградской области в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; создание электронных библиотек, участие
в информационном обмене; обеспечение совокупности процессов, включающих регистрацию поступления документов в библиотечный фонд, их выбытия из фонда, итоговые данные о величине (объеме) всего библиотечного фонда и его подразделов, стоимость фонда.

Консервация библиотечных документов в аспекте превентивных (профилактических) мер защиты (создание и поддержание нормативных параметров температурно-влажностного, светового и санитарно-гигиенического режимов хранения, мониторинг режима хранения библиотечных фондов); последующая оцифровка фонда;

2.1.3. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.2.1. Порядок выполнения государственной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки осуществляется в соответствии с Порядком учета документов, входящих в состав библиотечного фонда, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 "Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда", и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области.

2.2.2. Порядок выполнения государственной работы включает в себя: обеспечение мероприятий по организации и контролю системы безопасности библиотечных фондов (организационных, по технической укреплённости, техническим средствам охраны, противопожарной защите, эвакуации людей и фондов). Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки, структурных подразделений библиотеки, выполняющих государственную работу.

Порядок формирования и учета библиотечного фонда библиотеки регулируется
в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Волгоградской области, стандартами и техническими условиями, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное выполнение работы.

Сроки хранения отдельных частей фонда библиотеки зависят от задач библиотеки, существующих потребностей и востребованности со стороны пользователей, а также от состояния документов, степени их устарелости или износа.

Сохранность редких изданий, имеющихся в фондах, особо значимых изданий
и коллекций, отнесенных к книжным памятникам, возможность доступа к ним пользователей регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Волгоградской области, стандартами и техническими условиями, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное выполнение работы.

2.2.3. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

- формирование фонда библиотеки документами на всех видах носителей;

- наличие системы учета поступивших и выбывших документов;

- наличие перемещенных, обеспыленных документов и документов, оснащенных метками и ярлыками;

- наличие документов, прошедших консервацию.

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

- нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;

- обращение за получением государственной работы в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;

- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

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

- запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

- запрашиваемый потребителем документ включен в "Федеральный список экстремистских материалов", опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации;

- несоответствие запроса возрастному цензу потребителя.

Основаниями для приостановления выполнения государственной работы являются:

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

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

- утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещения ущерба);

- нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ

ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.3.1. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно обеспечить:

- 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);

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

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

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

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

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

 2.4.4. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено 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).

2.4.5. 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.

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

2.4.7. В составе помещений библиотеки выделяются:

- зона регистрации посетителей;

- зона каталогов;

- справочно-библиографическая зона;

- читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей государственной работы и работников библиотеки;

- рекреационные зоны для отдыха и общения читателей и иные помещения;

- зона предоставления электронной информации;

- зона копирования документов;

- зона абонемента;

- зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс
и иные);

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

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

2.4.8 Гардероб должен работать в течение всего времени работы библиотеки. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется 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.

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

2.4.10. Учреждение должно быть оснащено современным специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и (или) деревянные, стационарные
и (или) передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

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

2.4.12. Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединение 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.

2.4.13. Библиотека может обслуживать слабовидящих пользователей и может быть оснащена специальными адаптированными техническими средствами для самостоятельной работы незрячего и слабовидящего читателя с книгой и иной информацией (адаптированное компьютерное оборудование, увеличивающие устройства для чтения текста, звуковые сигнализаторы и иные), а также иметь возможность для репродуцирования плоскопечатной литературы в специальные форматы.

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

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

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

2.4.17. 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.

2.4.18. Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной
и широкополосной интернет-связью.

2.4.19. Перечень оснований для приостановления выполнения государственной работы:

-непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых выполнение

-государственной работы становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары,

-массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений государственных органов власти; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью интернет), а также другие обязательства, не зависящие
от воли лица, выполняющего

-работу, и препятствующие исполнению обязательств по выполнению государственной работы).

Сроки приостановления выполнения государственной работы:

Решение о возобновлении выполнения государственной работы принимается библиотекой, выполняющей государственную работу, не позднее пяти рабочих дней
с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление выполнения государственной работы (за исключением обстоятельств необратимого характера).

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА

ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

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

2.5.3. 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.

2.5.4. 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.

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

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

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

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

2.5.8. 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.

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

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

2.5.11. 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

2.6.1. 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.

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

2.6.3. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

2.6.4. Основаниями для получения допуска к работе является прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности
и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

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

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

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

2.6.6. 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.

2.6.7. 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

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

2.7.2. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;

- информирование пользователя о наличии документа в фондах библиотеки

- утвержденный перечень государственной работы с указанием условий
ее предоставления, цен, наличия льгот;

 - сведения о дополнительной государственной работе, выполняемой
для потребителей, и цене на нее;

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

- контактная информация о руководстве учреждения с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и места приема посетителей;

2.7.3. Информирование потребителей государственной работы осуществляется:

- через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

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

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет");

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

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной
или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки, либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

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

- при личном посещении учреждения.

2.7.4. На сайте учреждения в сети "Интернет" размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;

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

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

- адрес федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (http://www.gosuslugi.ru/);

- адрес региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Волгоградской области".

- стандарт качества выполнения государственной работы;

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

- он-лайн сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

2.7.5. Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке выполнения государственной работы;

- 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) Волгоградской области"; интернет-сайтов областных государственных библиотек, принимающих участие в выполнении государственной работы.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ

СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

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

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

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

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы,
а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений
от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Волгоградской 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.

3.5. 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.

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

3.7. Внешний контроль осуществляется Комитетом в соответствии
с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений,
в отношении которых Комитет осуществляет функции и полномочия учредителя.

3.8. Комитет осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы,
а также за принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Волгоградской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемой государственными учреждениями Волгоградской области государственной работы.

3.9. Комитет в зависимости от формы контроля проводит выездные
и документальные проверки.

3.10. В зависимости от основания проведения контроля Комитет проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Комитетом 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.

3.11. 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

4.1. Мнения потребителей результата выполнения государственной работы
об уровне качества и доступности результата государственной работы определяются:

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

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

4.2. Мнения потребителей о результатах выполнения государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности
и качества выполнения государственной работы.

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

5.1. Показателями качества выполнения государственной работы являются:

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

ОФ (отч.) / ОФ (предш.) x 100 - 100, где:

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

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

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

(КнвФ/ОФ) (отч.) / (КнвФ/ОФ) (предш.) x 100, где:

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

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

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

КвпоД / ОФ (отч.) x 100, где:

КвпоД - количество выбывших документов в отчетном году;

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

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

КшкД / ОФ (отч.) x 100, где:

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

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

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

КДПК (отч.) / КДПК (предш.) x 100 - 100, где:

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

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

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

КД (отч.) / КД (предш.) x 100 - 100, где:

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

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

5.2. Государственную работу предоставляет ГБУК "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. Горького" (далее - учреждение).

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Волгоградской области, осуществляющего функции
и полномочия учредителя в отношении учреждений - комитет культуры Волгоградской области (далее именуется - Комитет).

Контактная информация Комитета: адрес: 400066, г. Волгоград, пл. Павших Борцов, д. 2; телефон: (8442) 35-37-25, e-mail: culture@volganet.ru.

Комитет организует и контролирует деятельность учреждений
по предоставлению государственной работы, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственной услуги в соответствии
с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Комитета на соответствующий финансовый год.

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ
ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ СТАБИЛИЗАЦИИ, РЕСТАВРАЦИИ И КОНСЕРВАЦИИ КНИЖНЫХ ПАМЯТНИКОВ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ГБУК "Волгоградская областная универсальная научная библиотека
им. Горького" (далее - учреждение).

1.1. Наименование государственной работы - работа по осуществлению стабилизации, реставрации и консервации библиотечного фонда, включая книжные памятники (далее - государственная работа).

1.2. Государственную работу выполняет ГБУК "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. Горького" (далее - учреждение).

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Волгоградской области, осуществляющего функции
и полномочия учредителя в отношении учреждений - комитет культуры Волгоградской области (далее именуется - Комитет).

Контактная информация Комитета: адрес: 400066, г. Волгоград, пл. Павших Борцов, д. 2; телефон: (8442) 35-37-25, e-mail: culture@volganet.ru.

Комитет организует и контролирует деятельность учреждений
по предоставлению государственной работы, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственной работы в соответствии
с утвержденными государственными заданиями в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Комитета на соответствующий финансовый год.

1.3. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

1.4. 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 09.10.1992
№ 3612-1;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле";

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ "О пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ "Технический регламент
о требованиях пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ "Технический регламент
о безопасности зданий и сооружений";

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ "О защите детей
от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 "О мерах
по 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 РФ от 16.09.2020 № 1479 "Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации";

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р
"Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных
и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде";

- Распоряжение Правительства РФ 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 РФ от 28.09.2020 № 28 "Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха
и оздоровления детей и молодежи";

- "ГОСТ 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов
по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения";

- "ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов
по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения";

- "ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления";

- "ГОСТ Р 7.0.87-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования";

- Постановление Правительства РФ от 04.07.2020 № 985 "Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации";

- "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 № 278 "О внесении изменений в Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 01.09.2009 № 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";

- Закон Волгоградской области от 14.07.2008 № 1737-ОД "О культуре
и искусстве в Волгоградской области";

- Закон Волгоградской области от 13.05.2008 № 1686-ОД "О библиотечном деле
в Волгоградской области";

- Постановление Администрации Волгоградской области от 08.05.2015 № 217-п
"Об утверждении государственной программы Волгоградской области "Развитие культуры в Волгоградской области";

- Постановление Губернатора Волгоградской области от 19.12.2016 № 943
"Об утверждении Положения о комитете культуры Волгоградской области";

- Административный регламент предоставления государственных услуг, утвержденный приказом государственного бюджетного учреждения культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького"
от 11.12.2020 № 1.1-04/110-дб;

- Устав государственного бюджетного учреждения культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького";

- Правила пользования государственным бюджетным учреждением культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького".

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.1.1. Государственная работа выполняется в целях обеспечения сохранности библиотечного фонда, включая книжные памятники как особо ценной части национального библиотечного фонда.

2.1.2. Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

- консервация библиотечных документов, включая книжные памятники
в аспекте их стабилизации (изготовление микроклиматических контейнеров
для фазового хранения документов, дезинфекционная обработка документов);

- консервация библиотечных документов в аспекте их реставрации (реставрационные и переплетные работы).

2.1.3. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.2.1. Конечным результатом выполнения государственной работы является количество документов библиотечного фонда, включая книжные памятники, прошедших стабилизацию, реставрацию и консервацию.

2.2.2. Основаниями для отказа в получении результата выполнения государственной работы являются: Отсутствие материала для реставрационных
и консервационных работ

Отсутствие специалиста по реставрационным и консервационным работам

2.2.3. Основаниями для приостановления выполнения государственной работы являются: Отсутствие материала для реставрационных и консервационных работ Отсутствие специалиста по реставрационным и консервационным работам.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ

ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.3.1. Учреждение, выполняющие государственную работу, должно обеспечить:

- 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);

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

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

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО

ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

2.4.2. 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.

2.4.3. 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).

2.4.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения государственной работы инвентарем для сотрудников.

2.4.5. Служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения технического оборудования и иные служебные помещения;

2.4.6. Санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).

2.4.7. 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), 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.

2.4.8. Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования
и тиражирования документов, 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.

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

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

 2.4.11. В учреждениях должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников

2.4.12. 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.

2.4.13. Учреждение должно быть обеспечено бесперебойной телефонной
и интернет-связью.

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА

ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

2.5.2. 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

2.6.1. 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.

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

2.6.3. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

2.6.4. Основаниями для получения допуска к работе является прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности
и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждений должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

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

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

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

2.6.6. 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.

2.6.7. 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

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

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ

СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

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

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

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

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы,
а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений
от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Волгоградской 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.

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

 3.6. Внешний контроль осуществляется Комитетом в соответствии
с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений,
в отношении которых Комитет осуществляет функции и полномочия учредителя.

3.7. Комитет осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы,
а также за принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Волгоградской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества государственной работы, выполняемой государственными учреждениями Волгоградской области.

3.8. Комитет в зависимости от формы контроля проводит выездные
и документальные проверки.

3.9. В зависимости от основания проведения контроля Комитет проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Комитетом 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 Комитет,
а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.10. 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 ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества
и доступности государственной услуги определяются:

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

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

 4.2. Мнения потребителей государственной услуги изучаются, анализируются
и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

5.1. Показателем качества выполнения государственной работы является темп роста общего количества библиотечного фонда, включая книжные памятники, прошедших реставрацию, по сравнению с предыдущим годом (в процентах), который рассчитывается по формуле:

КПр (отч.) / КПр (предш.) x 100 - 100, где:

КПр (отч.) - количество библиотечного фонда, включая книжные памятники, прошедших реставрацию за отчетный год;

КПр (предш.) - количество библиотечного фонда, включая книжные памятники, отреставрированных за предшествующий год.

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ Проведение трансляций филармонических концертов в виртуальных концертных залах.

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Наименование государственной услуги - услуга по проведению трансляций филармонических концертов в виртуальных концертных залах (далее - государственная услуга).

1.2. Государственную услугу предоставляет:

ГБУК "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. Горького" (далее - учреждение).

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Волгоградской области, осуществляющего функции
и полномочия учредителя в отношении учреждений - комитет культуры Волгоградской области (далее именуется - Комитет).

Контактная информация Комитета: адрес: 400066, г. Волгоград, пл. Павших Борцов, д. 2; телефон: (8442) 35-37-25, e-mail: culture@volganet.ru.

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

1.3. Потребителями государственной услуги по проведению трансляций филармонических концертов в виртуальных концертных залах являются физические лица.

1.4. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии
со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодексРоссийской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле";

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ "О пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле";

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ "Технический регламент
о требованиях пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ "Технический регламент
о безопасности зданий и сооружений";

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ "О защите детей
от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании
в Российской Федерации";

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

- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 "О мерах
по 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 РФ от 16.09.2020 № 1479 "Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации";

- Постановление Правительства РФ от 04.07.2020 № 985 "Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации";

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных
и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде";

- Распоряжение Правительства РФ 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";

- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 "Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха
и оздоровления детей и молодежи";

- 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";

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341
"О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны";

- Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации
от 10.06.2010 № 278 "О внесении изменений в Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 01.09.2009 № 390 "О внесении изменений
в Строительные нормы и правила 2.08.02-89 "Общественные здания и сооружения";

- "ГОСТ 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов
по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения";

- "ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов
по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения";

- "ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления";

- "ГОСТ Р 7.0.87-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования";

- "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;

- Закон Волгоградской области от 14.07.2008 № 1737-ОД "О культуре
и искусстве в Волгоградской области";

- Закон Волгоградской области от 13.05.2008 № 1686-ОД "О библиотечном деле
в Волгоградской области";

- 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";

- Закон Волгоградской области от 14.07.2008 № 1737-ОД "О культуре
и искусстве в Волгоградской области";

- Закон Волгоградской области от 13.05.2008 № 1686-ОД "О библиотечном деле
в Волгоградской области";

- Постановление Администрации Волгоградской области от 08.05.2015 № 217-п
"Об утверждении государственной программы Волгоградской области "Развитие культуры в Волгоградской области";

- Постановление Губернатора Волгоградской области от 19.12.2016 № 943
"Об утверждении Положения о комитете культуры Волгоградской области";

- Устав государственного бюджетного учреждения культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького";

- Административный регламент предоставления государственных услуг", утвержденный приказом государственного бюджетного учреждения культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького"
от 11.12.2020 № 1.1-04/110-дб;

- Правила пользования государственным бюджетным учреждением культуры "Волгоградская областная универсальная библиотека им. М. Горького".

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1.1. Государственная услуга предоставляется в целях формирования
и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения
и развития мировых и национальных культурных ценностей.

2.1.2 Содержание государственной услуги определяется видом концертов
и концертных программ:

2.1.3. Виртуальный концертный зал - проведение трансляций филармонических концертов в виртуальных концертных залах.

Глава 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.2.1. Предоставление государственной услуги в рамках государственного задания осуществляется на безвозмездной основе. Предоставление услуги сверх государственного задания осуществляется на платной основе.

2.2.2. Государственная услуга на безвозмездной основе предоставляется
на основании предварительной записи или по мере заполнения мест.

Государственная услуга на платной основе предоставляется на основании приобретенного зрителем билета или на основании факта подтверждения оплаты (кассового чека), в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

Предельные цены на оплату государственной услуги учреждение определяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения.

2.2.3. Льготным категориям граждан учреждение может предоставлять государственную услугу на безвозмездной основе в соответствии с Положением
о платных услугах и Прейскурантом платных услуг.

2.2.4. Требования к процессу и (или) результату предоставления государственной услуги:

- дата и время начала трансляции должны быть объявлены учреждением
не позднее 15 дней до трансляции;

- доступ в помещение ВКЗ должен быть открыт не позднее
чем за 15 минут до начала трансляции;

- трансляция должна начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки трансляции должно быть сделано соответствующее объявление;

- продолжительность трансляций определяется Московской филармонией;

- перерыв между отделениями одной трансляции должен быть не менее
10 минут;

- продолжительность трансляции без перерыва (антракта)
на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать 2 часов;

- продолжительность трансляции без перерыва (антракта)
на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

2.2.5. Учреждение отказывает потребителю в предоставлении государственной услуги в следующих случаях:

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического
или токсического опьянения;

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

- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

2.2.6. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения
не допускаются.

2.2.7. Объявленная в программе трансляция должна быть проведена независимо
от количества присутствующих зрителей.

2.2.8. Замена трансляций или их отмена допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.2.9. Результатом предоставления государственной услуги является трансляция концертов и концертных программ, представленных для потребителей.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.3.1. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

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

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

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО

ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

2.4.2. Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

2.4.3. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено 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).

2.4.4. 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 учреждения.

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

2.4.6. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для зрителей;

- зрительный зал;

- туалетные комнаты, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

- зрительское фойе;

- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления государственной услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления государственной услуги учреждением. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления государственной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

2.4.7. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления государственной услуги.

2.4.8. Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой
с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной
и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

2.4.9. Для качественного предоставления государственной услуги учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

2.5.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели.

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

2.5.4. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни,
а также изменение установленного расписания (работа в праздничные
и предпраздничные дни) устанавливаются учреждением по согласованию с Комитетом. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях
в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

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

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

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

Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.6.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

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

Работники учреждения 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.

Основаниями для получения допуска к работе являются инструктажей
по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности
(с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

2.6.2. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям
с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

2.6.3. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. 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.

2.6.4. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда
и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления ими государственной услуги.

Глава 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках государственной услуги
в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу;

- о дате, времени начала мероприятия;

- телефон для справок и консультаций.

2.7.2. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

2.7.3. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

2.7.4. Информирование потребителей государственной услуги осуществляется:

- через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

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

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет");

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

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

- по телефону;

- при личном посещении учреждения.

2.7.5. На сайте учреждения в сети "Интернет" размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

-  местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

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

-  фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

-  стандарт качества предоставления государственной услуги;

- перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

-  о проводимых мероприятиях;

-  oн-лайн сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

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

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

-  полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

-  режим работы учреждения;

-  фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

-  стандарт качества предоставления государственной услуги;

-  перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

-  о проводимых мероприятиях;

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

2.7.7. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет") размещается информация
о проводимых мероприятиях.

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

- об учреждении, его фондах, ресурсах;

- об услугах учреждения;

- контактная информация;

- режим работы учреждения;

- о проводимых мероприятиях.

2.7.9. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;

- об услугах учреждения;

- контактная информация;

- о режиме работы учреждения;

- о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок,
не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

2.7.10. 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 30 календарных дней.

2.7.11. Информирование о порядке предоставления государственной услуги
по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими государственную услугу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве
и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.12. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить у дежурного консультанта при непосредственном посещении учреждения. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи
с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы
на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.13. Предоставление государственной услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным законодательством Российской Федерации в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ

СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. 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 именуется - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

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

3.4. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно 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:

- 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;

- 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 Волгоградской области;

- в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требованияк предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

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

3.5. В целях улучшения качества предоставления государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой государственной услуги.

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

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

3.8. Внешний контроль осуществляется Комитетом в соответствии
с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Комитет осуществляет функции и полномочия учредителя.

3.9. Комитет осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- 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;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Волгоградской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества предоставляемых государственными учреждениями Волгоградской области государственных услуг.

3.10. Комитет в зависимости от формы контроля проводит выездные
и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Комитет проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Комитетом 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 услуг, 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 Комитет, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится
акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества 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

4.1. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества
и доступности государственной услуги определяются:

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

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

4.2.Мнения потребителей государственной услуги изучаются, анализируются
и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

5.1. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

-  средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, которая высчитывается по формуле:

(Zr / S) / М x 100, где:

М - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S - количество концертов;

 доля потребителей, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги, от числа опрошенных, которая высчитывается по формуле:

М (удов.) / М (опрош.) x 100, где:

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги;

М (опрош.) - общее количество опрошенных потребителей государственной услуги.

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ
по организации и проведению культурно - массовых мероприятий: методические мероприятия

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Наименование государственной работы - государственная работа
по организации и проведению культурно-массовых мероприятий: организация
и проведение методических мероприятий

1.2. Государственную работу выполняет государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека
им. М. Горького" (далее - учреждение).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет комитет культуры Волгоградской области (далее - Комитет).

Комитет организует и контролирует деятельность учреждений
по предоставлению государственной работы, а также предоставляет финансирование учреждению на предоставление государственной работы в соответствии
с утвержденными государственным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Комитета на соответствующий финансовый год.

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Волгоградской области, осуществляющего функции
и полномочия учредителя в отношении учреждений - комитет культуры Волгоградской области (далее именуется - Комитет).

Контактная информация Комитета: адрес: 400066, г. Волгоград, пл. Павших Борцов, д. 2; телефон: (8442) 35-37-25, E-mail: culture@volganet.ru.

1.3**.** Потребители государственной работы.

Приоритетные группы пользователей: государственные центральные
и муниципальные общедоступные библиотеки, учрежденные органами местного самоуправления.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление государственной работы:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодексРоссийской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле";

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ "О пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле";

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ "Технический регламент
о требованиях пожарной безопасности";

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ "Технический регламент
о безопасности зданий и сооружений";

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ "О защите детей
от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании
в Российской Федерации";

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

- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 "О мерах
по 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 РФ от 16.09.2020 № 1479 "Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации";

- Постановление Правительства РФ от 04.07.2020 № 985 "Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации";

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных
и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде";

- Распоряжение Правительства РФ 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";

- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 "Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха
и оздоровления детей и молодежи";

- 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";

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341
"О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны";

- Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации
от 10.06.2010 № 278 "О внесении изменений в Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 01.09.2009 № 390 "О внесении изменений
в Строительные нормы и правила 2.08.02-89 "Общественные здания и сооружения";

- "ГОСТ 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов
по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения";

- "ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов
по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения";

- "ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления";

- "ГОСТ Р 7.0.87-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования";

- "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;

- Закон Волгоградской области от 14.07.2008 № 1737-ОД "О культуре
и искусстве в Волгоградской области";

- Закон Волгоградской области от 13.05.2008 № 1686-ОД "О библиотечном деле
в Волгоградской области";

- 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";

- Закон Волгоградской области от 14.07.2008 № 1737-ОД "О культуре
и искусстве в Волгоградской области";

- Закон Волгоградской области от 13.05.2008 № 1686-ОД "О библиотечном деле
в Волгоградской области";

- Постановление Администрации Волгоградской области от 08.05.2015 № 217-п
"Об утверждении государственной программы Волгоградской области "Развитие культуры в Волгоградской области";

- Постановление Губернатора Волгоградской области от 19.12.2016 № 943
"Об утверждении Положения о комитете культуры Волгоградской области";

- Устав государственного бюджетного учреждения культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького";

- Административный регламент предоставления государственных услуг", утвержденный приказом государственного бюджетного учреждения культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького"
от 11.12.2020 № 1.1-04/110-дб;

- Правила пользования государственным бюджетным учреждением культуры "Волгоградская областная универсальная библиотека им. М. Горького".

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.1.1. Стандарт разработан в целях обеспечения конкурентоспособности
и обеспечения качества методической работы в сфере библиотечного дела
(далее – Работы), финансируемой за счет средств областного бюджета.

Настоящий Стандарт устанавливает общие требования к организации
и выполнению Работы, определяет ее содержание, результаты, показатели объема
и качества

Стандарт определяет основные положения, которые при необходимости могут быть конкретизированы в других нормативных документах по стандартизации.

Основанием для выполнения Работы является государственное задание
на оказание государственных услуг (выполнение работ).

Работа производится бесплатно за счет средств областного бюджета.

2.1.2. Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

2.1.3. Мероприятия по организации методической работы внутри библиотеки, направленные на совершенствование и развитие основной деятельности (выполнение постоянно действующих и разовых информационных запросов в области теории
и практики библиотечного дела, консультирование, практический показ, формирование электронных баз данных, проведение тематических методических мероприятий).

2.1.4. Мероприятия по оказанию методической помощи библиотекам области по всем направлениям библиотечно-библиографической и информационной деятельности.

2.1.5. Мероприятия по организации системы постоянного методического мониторинга:

- статистический учет деятельности муниципальных библиотек области, обработка форм статистического наблюдения 6-НК в рамках государственной статистической отчетности общедоступных библиотек;

- осуществление выездов и посещений библиотек территории с целью экспертно-диагностической оценки состояния их деятельности и уровня библиотечного обслуживания;

- анализ деятельности библиотек территории по актуальным направлениям (подготовка аналитических справок, обзоров, аналитико-статистических сборников).

2.1.6. Мероприятия по оказанию методического консультирования:

- оказание консультативной помощи (способы коммуникации: в стенах библиотеки; в дистанционном режиме);

- создание организационно-методических документов (методические письма, рекомендации, руководства, памятки);

- подготовка нормативно-регламентирующих документов (положения, инструкции, стандарты, регламенты, нормы, правила и т.д.);

- оказание практической помощи.

2.1.7. Мероприятия по управлению инновациями:

- изучение отечественного и зарубежного опыта на предмет выявления инноваций;

- осуществление выездов и посещений библиотек области с целью изучения нового опыта; сбор сведений о нововведениях;

- анализ, обобщение и распространение инновационного опыта (формирование методических сборников, создание консультативных и рекомендательных материалов
с целью внедрения библиотечных новшеств; формирование фактографических картотек, электронных баз данных об инновациях в библиотеках области).

2.1.8. Мероприятия по библиотечно-библиографическому и информационному обслуживанию библиотечных специалистов в области библиотечного дела:

– справочное обслуживание специалистов библиотек в локальном и удаленном режимах (способ коммуникации: телефонная связь, электронная почта, сайт
государственного бюджетного учреждения культуры "Волгоградская областная универсальная библиотека им. М. Горького");

- организация выставок новых поступлений методической литературы;

- изучение опубликованных источников и оперативное информирование
об инновациях сотрудников библиотек;

- формирование фонда документов по библиотечному делу; – организация справочного аппарата на методический фонд; формирование библиографических электронных баз данных.

- распространение методико-библиографических пособий, рекомендаций
и других материалов, основанных на аналитико-синтетической переработке информации, среди библиотек области.

2.1.9. Мероприятия по повышению квалификации, непрерывному профессиональному образованию библиотечных кадров:

- организация и проведение методических мероприятий в следующих форматах:

- организационно-методическое мероприятие (совещание, совет, заседание оргкомитета, экспертных групп и др.);

- методико-образовательное мероприятие (обучающий семинар, тренинг, круглый стол, стажировка, практикум, школа начинающего библиотекаря, публичная лекция, презентация, мастер-класс, день информации, день специалиста, беседа-видеопросмотр, демонстрация и обсуждение кинофильма, видеопрограмма и пр.);

- научно-методическое мероприятие (съезд, форум, конференция, научно-практический семинар).

- организация и информационно-методическое обеспечение конкурсов профессионального мастерства;

- помощь в организации и проведении аттестации библиотечных работников;

- разработка учебно-методических материалов (учебные планы, программы, консультации по повышению квалификации).

Работа производится бесплатно за счет средств областного бюджета.

2.1.10. Работа производится бесплатно за счет средств областного бюджета.

Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.2.1.Порядок выполнения государственной работы осуществляется
в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации
и Волгоградской области.

2.2.2. Порядок выполнения Работы определяется Государственным заданием
на оказание государственных услуг (выполнение работ), Планом работы отдела научно-исследовательской и методической работы, планом методико-образовательных, научно-методических и организационно-методических мероприятий, планом методических разработок, Правилами пользования библиотекой. Планы научно-методической работы формируются на основе мониторинга деятельности общедоступных библиотек области, заявок на проведение мероприятий актуальной тематики на базе библиотеки и в муниципальных районах области.

2.2.3. Методико-образовательные, научно-методические и организационно-методические мероприятия должны быть разделены на части, длительность каждой
из которых – не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 15 минут. Дата и время проведения мероприятий устанавливаются Учреждением самостоятельно и/или по согласованию с Комитетом.

2.2.4. Мероприятия могут проводиться в течение нескольких дней
в соответствии с утвержденной программой.

2.2.5. В составе Работы предусматриваются следующие действия и мероприятия:

Мероприятия могут проводиться на следующих уровнях:

– внутрибиблиотечный;

– районный (межрайонный);

– региональный;

– межрегиональный;

– всероссийский;

– международный.

2.2.6. Координация научно-методической деятельности:

 – составление сводных планово-отчетных документов по проведению научно-методической работы структурными подразделениями учреждениями;

– планирование и организация деятельности Методического совета
учреждения;

– координация деятельности структурных подразделений библиотеки, общедоступных библиотек области и библиотек других систем и ведомств;

– взаимодействие со всеми заинтересованными лицами/организациями
и учреждениями с целью повышения эффективности информационно-библиотечного обслуживания;

– рассылка методико-библиографических пособий, библиографических указателей, списков и иных материалов аналитического, научного, информационного
и рекомендательного характера для муниципальных библиотек.

2.2.7. Конечным результатом осуществления Работы являются организационно-методические, методико-образовательные и научно-методические мероприятия; методические разработки.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ

ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.3.1. Учреждение, выполняющее государственную работу, должны обеспечить:

- 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);

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

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

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО

ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.4.1. Помещение должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм
и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой Работы (шума, вибрации, излучения, повышенной и пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности и т. д.)
в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы).

2.4.2. Площадь помещения рассчитывается исходя из функционального назначения и масштабов деятельности библиотеки с учетом требований действующих строительных правил и норм.

2.4.3. В составе помещения выделяются:

– читательская зона, в которой располагается методический фонд, справочный аппарат, оборудованные рабочие места для посетителей и сотрудников;

– служебно-производственная зона, в которой располагаются документный фонд с закрытым доступом, архив, служебная картотека, оборудованные места
для работников.

2.4.4. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов
в целях выполнения работы помещение должно быть оборудовано:

– предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, каталожные ящики, столы, стулья );

– средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество выполнение работы.

2.4.5. Помещение должно быть оснащено следующими техническими средствами:

– автоматизации библиотечных процессов (компьютерной техникой, устройствами для хранения информации и др.);

– для копирования и тиражирования документов (сканеры, принтеры, копировальная техника и др.);

– связи (телефон с режимом междугородной связи, факс);

– канцелярской и оргтехникой.

2.4.6. Для качественного выполнения Работы, участвующие в выполнении Работы, должны быть обеспечены лицензионными программными продуктами (статистические, аналитические, библиографические программы и пр.), обеспечивающими создание, хранение, передачу, использование и защиту информации.

2.4.7. Для эффективного взаимодействия с другими структурными подразделениями помещение должно иметь выход в Интернет (широкополосный
со скоростью до 100 Мбит/сек.)

2.4.8. В помещении должно быть не менее пяти мест для работы
на персональном компьютере для пользователей и сотрудников библиотеки с выходом в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, электронной почтой.

2.4.9. Требования к информационным ресурсам.

2.4.10. Информационные ресурсы методической службы должны включать:

– документный фонд разных форматов и на различных носителях с учетом профиля комплектования;

– справочный аппарат на традиционных и электронных носителях: электронные базы данных, другие источники информации (через глобальную информационную сеть, отраслевые, локальные информационные системы).

2.4.11. Методический фонд должен иметь оптимальный (с учетом значимости, спроса, возможностей библиотеки, численности библиотек обслуживаемой территории) объем, необходимую информативность и обновляемость.

2.4.12.  Фонд литературы по библиотековедению, библиографоведению, книговедению является специализированной частью основного фонда.

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА

ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.5.1. Работа производится:

– не менее пяти дней в неделю;

– не менее восьми часов в день.

2.5.2. 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.

2.5.3. Общими основаниями для приостановления выполнения Работы являются:

– ликвидация учреждения;

– реорганизация учреждения;

– перераспределение полномочий, повлекшее исключение из компетенции учреждения полномочий по выполнению государственной работы;

– отсутствие финансирования;

– исключение государственной Работы из ведомственного перечня государственных работ.

Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.6.1. Библиотека должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения Работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются исходя из межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов
и сложности выполняемых работ.

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

2.6.3. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый
для выполнения возложенных на них обязанностей.

2.6.4. Все работники должны иметь высшее образование.

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

2.6.6. Руководители и специалисты должны повышать квалификацию не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации библиотечные работники могут посещать специализированные курсы, стажировки, семинары, тренинги на федеральном, областном и муниципальном уровнях.

2.6.7. Все специалисты проходят аттестацию в установленном порядке,
но не реже одного раза в пять лет.

2.6.8. Работникам обеспечиваются комфортные условия труда
и предоставляются необходимые материалы и оборудование для выполнения ими Работы.

Глава 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.7.1. Сведения о выполнении Работы носят узкий специальный характер
и предоставляются определенным ответственным лицам.

2.7.2. Информация о проводимых мероприятиях (конференции, методические выезды, семинары, лекции, тренинги, мониторинги, конкурсы профессионального мастерства, смотры библиотек) в рамках выполнения Работы в обязательном порядке должна содержать:

– наименование Учредителя;

– наименование библиотеки, выполняющей государственную Работу;

– название методического мероприятия;

– дату и место его проведения;

– телефон для справок и консультаций.

2.7.3. Оповещение потребителей о планируемых методических мероприятиях обучающего и творческого характера (конференциях, конкурсах, семинарах и т. д.) осуществляется на информационных стендах учреждения и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования
(в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, разработки рекламно-информационных материалов.

2.7.4. Методико-образовательные и научно-методические мероприятия должны быть обеспечены программой.

2.7.5. Методико-библиографические пособия, списки и указатели должны быть обеспечены титульным листом, библиографическим описанием пособия с краткой аннотацией, указанием составителей, снабжены шифрами ББК, указанием тиража.

2.7.6. На официальном сайте учреждения ведется страница,
а также блог, на которых размещается информация о государственной работе, материалы информационно-методического характера.

2.7.7. На официальных сайтах учреждений в сети "Интернет" размещается следующая информация:

- полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;

- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждений);

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

- адрес федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (http://www.gosuslugi.ru/);

- адрес региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Волгоградской области";

- стандарт качества выполнения государственной работы;

- он-лайн сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ

СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

3.1. Контроль за выполнением Работы осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения,
его заместителем.

3.3. Учреждение проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество выполняемой Работы, информирует пользователей
о результатах работы.

3.4. Внешний контроль за объемом и качеством выполняемой работы осуществляет Комитет.

3.5. Контроль за выполнением Работы включает в себя контроль в форме проверки отчетности (по мере поступления отчетности о выполнении государственного задания) и проведение других тематических проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.7. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании ежегодных планов работы органа исполнительной власти) и внеплановыми, осуществляемыми по мере необходимости (в случае поступления обоснованных жалоб потребителей, требований контролирующих органов и т. д.).

3.8. Плановые проверки осуществляются в соответствии с планом-графиком проведения проверок.

3.9. Для проведения проверки формируется комиссия, состав которой утверждается приказом Комитета.

3.10. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

3.11. Один раз в год проводится мониторинг уровня удовлетворенности потребителей качеством выполненной государственной Работы, путем опросов, анкетирования и др. форм.

Раздел 4. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА

ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Таблица 1. Показатели объема Работы.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Единица измерения показателя | Значения показателя объема государственной Работы на год | Источник информации о фактическом значении |
| отчетный год | текущий год | Очередной год | плановый период |
| первый год | Второй год |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Количество методических мероприятий | учетных единиц |  |  |  |  |  | Текстовой отчет, (справка)Учетные формы |
| Количество методических разработок | учетных единиц |  |  |  |  |  | Текстовой отчет, (справка)Учетные формы |

Таблица 2. Показатели качества методических мероприятий, методических разработок, библиотечно-библиографического и информационного обслуживания в сфере библиотечного дела.

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Показатели |
| Эффективность методических мероприятий | Среднее количество участников методического мероприятия (количество участников за год / количество мероприятий) (не менее 15 человек) |
|  | разнообразие тематики, содержания и форм занятий |
|  | наличие положительных отзывов о проведенных мероприятиях (не менее 5); |
|  | количество методических выездов в муниципальные районы края (не менее 15) |
| Качество управления персоналом | укомплектованность специалистами с высшим образованием (не менее 100 %) |
| Оперативность, полнота и актуальность | Сдача планов/отчетов, бланков статистической отчетности, результатов мониторингов и анкетирования, запросов, информаций и т.д. Заказчику работы в плановые сроки (точность, достоверность и своевременность) |
|  | Наличие кратких отчетов адресатов об использовании методического пособия в работе |