



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ  
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ  
(МИНКУЛЬТУРЫ РА)**

**АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН  
КУЛЬТУРА МИНИСТЕРСТВОЗЫ  
(АР МИНКУЛЬТУРАЗЫ)**

**ПРИКАЗ**

**ЖАКАРУ**

от 21 декабря 2022 г. № 268-П

г. Горно-Алтайск

**Об утверждении стандартов качества предоставления  
государственных услуг библиотеками Республики Алтай**

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, постановлением Правительства Республики Алтай от 18.09.2015 № 301 «Об утверждении Положения о порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Республики Алтай и финансового обеспечения выполнения государственного задания, и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Республики Алтай» **приказываю:**

Утвердить прилагаемые стандарты качества предоставления государственных услуг:

- «Библиотечное и информационное обслуживание пользователей библиотеки»;

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

Министр

О.Ю. Антарадонова

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства культуры  
Республики Алтай  
«21» декабря 2022г.

## **Стандарт качества предоставления государственной услуги «Библиотечное информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

### **1. Общие положения**

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

1.2. Государственную услугу предоставляют учреждения:

- Бюджетное учреждение Республики Алтай «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»;
- Бюджетное учреждение Республики Алтай «Республиканская детская библиотека».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

приказом Федерального архивного агентства от 02.03.2020 № 24 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организаций»;

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

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

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

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

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 №527н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по библиотечно-информационной деятельности»;

Закон Республики Алтай от 05.03.2011 № 4-РЗ «О библиотечном деле»;

Закон Республики Алтай от 27.07.2005 № 60-РЗ «Об обязательном экземпляре документов Республики Алтай»;

Постановление Правительства Республики Алтай от 18.09.2015 № 301 «Об утверждении Положения о порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Республики Алтай и финансового обеспечения выполнения государственного задания, и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Республики Алтай».

## **2. Требования к предоставлению государственной услуги**

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

2.2. В соответствии с государственным заданием учреждения услуга предоставляется:

в стационарных условиях – всеми учреждениями;  
вне стационара – всеми учреждениями;  
удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (далее – «сеть Интернет») – всеми учреждениями.

2.3. Государственная услуга осуществляется путем:

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

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

- предоставления консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

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

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

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

Государственная услуга осуществляется через организацию работы: заочного абонента – предоставления во временное пользование документа путем пересылки по почте непосредственно по месту жительства потребителям, проживающим вне зоны обслуживания библиотекой, библиотечных пунктов – предоставления во временное пользование документа путем пересылки по почте учреждения, на базе которых организовано обслуживание потребителей, проживающих вне зоны обслуживания библиотекой.

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

Государственная услуга осуществляется через организацию работы надомного абонента – предоставления во временное пользование документа с доставкой на дом потребителям, проживающим в зоне обслуживания библиотекой.

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

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

Прейскурант услуг определяется учреждением, по согласованию с учредителем (Министерством).

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

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

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

Запись в библиотеки Республики Алтай осуществляются при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законным представителем документа, удостоверяющего его личность (паспорта или документа, его замещающего).

2.9. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

- запрашиваемый вид информации не предусмотрен настоящей государственной услугой;

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

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

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

2.10. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

- соответствие устава учреждения действующему законодательству;

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

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

2.11. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:

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

- соблюдение правил благоустройства на прилегающей к зданию территории;

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

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

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

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

- возможности получения документов незрячими и слабовидящими пользователями на специальных носителях;

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

2.12. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

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

- через сайт учреждения в сети Интернет;

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

- по телефону;

- при личном посещении учреждения.

2.13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги:

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

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

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

- наличие у работников образования, квалификации, профессиональной подготовки, знания и опыта, необходимых для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 г. №527н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по библиотечно-информационной деятельности»;

- наличие возможности у специалистов учреждения не реже одного раза в три года проходить повышение квалификации по любой из установленных форм обучения;

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

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

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

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

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

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

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

### 3. Показатели качества государственной услуги

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

#### **4. Контроль качества предоставления государственной услуги**

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

4.2. Внутренний контроль осуществляется учреждением, внешний – Министерством.

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