



**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, регулирующими 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.