



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

№ _____

г. Мурманск

Об утверждении областных стандартов качества государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными библиотеками, находящимися в ведении Министерства культуры Мурманской области

В соответствии с пунктом 3.3 Порядка разработки, утверждения и изменения областных стандартов качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ), утверждённого постановлением Правительства Мурманской области от 03.02.2014 № 35-ПП **п р и к а з ы в а ю** :

1. Утвердить прилагаемые Стандарты качества государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными библиотеками, находящимися в ведении Министерства культуры Мурманской области (далее – Стандарты, услуги и работы областных библиотек) и значения весовых коэффициентов показателей качества услуг и работ областных библиотек, установленных Стандартами.

2. Признать утратившим силу с момента вступления в силу настоящего Приказа приказ Комитета по культуре и искусству Мурманской области от 10.01.2019 № 4 «Об утверждении областных стандартов качества государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными библиотеками, находящимися в ведении Комитета по культуре и искусству Мурманской области».

3. Государственному областному бюджетному учреждению культуры «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека» (Баскакова С.З.), государственному областному бюджетному учреждению культуры «Мурманская областная детско-юношеская библиотека» (Феклистова Н.В.), государственному областному бюджетному учреждению культуры «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» (Киреева Н.В.) обеспечить применение Стандартов.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра культуры Мурманской области Иванову Н.Ю.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня опубликования.

Министр

Е.В. Гоман

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
культуры
Мурманской области
от _____ № _____

**Областной стандарт качества оказания государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки в стационарных условиях»**

1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги –
Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной услуги:

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки в стационарных условиях (далее – государственная услуга).

3. Цель государственной услуги:

Обеспечение свободного доступа граждан к информации и создание условий для приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры, а также для культурной, научной и образовательной деятельности.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания государственной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание государственной услуги:

Государственная услуга оказывается безвозмездно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

библиографическое обслуживание – обеспечение пользователей библиотеки библиографической информацией;

библиотека – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам, а также оказывающая другие библиотечно-информационные услуги;

библиотечно-информационная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, консультации и т.д.).

библиотечное мероприятие – вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении.

библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей её пользователей путем предоставления библиотечно-информационных услуг;

библиотечный абонемент – форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу документов для использования вне библиотеки (на определенных условиях);

библиотечный фонд – совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

веб-сайт – узел сети Интернет, объединяющий Интернет-ресурсы схожей тематики;

документ – зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;

информационная продукция – документы, информационные массивы, базы данных и информационные услуги, являющиеся результатом функционирования информационных систем;

информационно-просветительское мероприятие – массовое мероприятие, направленное на удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия);

информационное обслуживание – обеспечение пользователей библиотеки необходимой информацией путем предоставления библиотечно-информационных услуг;

культурно-досуговое мероприятие – массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия);

научно-методическая деятельность – деятельность, направленная на повышение эффективности работы библиотек на основе управления социальными и технологическими нововведениями (инновациями), включающая в себя организационные, исследовательские и просветительские функции;

общедоступная библиотека – библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки – физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами;

справочно-библиографическое обслуживание – обслуживание в соответствии с запросами пользователей библиотеки, связанное с предоставлением справок и другой библиографической информации;

читательский билет – документ, удостоверяющий право пользования услугой библиотеки, выдавшей указанный документ;

электронный документ – документ в цифровой форме, для использования которого необходимы средства вычислительной техники или иные специализированные устройства для воспроизведения текста, звука, изображения.

6. Правовые основы оказания государственной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

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

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

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

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

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

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

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

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

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;

Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;

Закон Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;

Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы»;

Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

постановление Правительства Российской Федерации от 23.01.2016 № 32 «Об утверждении перечня форматов, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), перечня библиотек, предоставляющих слепым и слабовидящим доступ через информационно-телекоммуникационные сети к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), а также Правил предоставления библиотеками доступа слепым и слабовидящим к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), через информационно-телекоммуникационные сети»;

постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 № Р-965 «Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

приказ 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»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 31.03.2015 № 526 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях»;

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

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

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

приказ Росстата от 07.12.2016 № 764 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации»;

Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры»;

ГОСТ Р 7.0.96-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2003-ст);

ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (утв. приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст);

ГОСТ Р 7.0.94-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения (утв. приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст);

ГОСТ Р 7.0.20-2014 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 7.08-83-2013 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды. Основные сведения (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 52872-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1789-ст);

ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Услуги населению. Термины и определения (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 52875-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 № 553-ст);

ГОСТ Р 52874-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Рабочее место для инвалидов по зрению специальное. Порядок разработки и сопровождения (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 № 552-ст);

ГОСТ Р 52874-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Рабочее место для инвалидов по зрению специальное. Порядок разработки и сопровождения (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 № 552-ст);

ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 07.10.1999 № 334-ст).

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги:

- физические лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии);
- юридические лица (независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности).

8. Показатели оценки качества оказания государственной услуги (приложение 1 к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам оказания государственной услуги:

9.1. Перечень документов необходимых для получения государственной услуги:

9.1.1. Для физических лиц при первичном обращении за государственной услугой:

- в помещениях государственного областного бюджетного учреждения культуры «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека» (далее – МГОУНБ) и государственного областного бюджетного учреждения культуры «Мурманская областная детско-юношеская библиотека» (далее – МОДЮБ) – документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного гражданина или документ его заменяющий); для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – поручительство их родителей или иных законных представителей;

- в помещении государственного областного бюджетного учреждения культуры «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» (далее – МГОСБСС) – документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного гражданина или документ его заменяющий); для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – поручительство их родителей или иных законных представителей; для инвалидов по зрению также – документ, подтверждающий необходимость пользования экземплярами произведений, созданных в специальных форматах (членский билет Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых» или иной документ, подтверждающий инвалидность).

9.1.2. Для физических лиц при повторном обращении за государственной услугой:

- в помещениях МГОУНБ и МОДЮБ – электронный читательский билет.

9.1.3. Для юридических лиц – договор об оказании услуг.

9.2. Порядок оказания государственной услуги:

Государственная услуга оказывается государственными областными библиотеками, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство (далее – библиотека, библиотеки).

Порядок доступа пользователей к библиотечным фондам, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотеками устанавливаются в соответствии с уставами библиотек, законодательством Российской Федерации о государственной и иной охраняемой законом тайне, законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное оказание государственной услуги.

Порядок предоставления пользователям экземпляров документов в электронной форме, в которых выражены охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Оказание государственной услуги включает в себя следующие процедуры:

1) регистрация пользователя, выдача читательского билета в МГОУНБ и МОДЮБ или договора об оказании услуг в МГОСБСС (для физических лиц) либо заключение договора об оказании услуг (для юридических лиц);

2) библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание в помещении библиотеки:

- предоставление во временное пользование документов из библиотечных фондов;

- предоставление во временное пользование технических средств реабилитации, адаптивных вспомогательных устройств, специализированного оборудования для работы с различными носителями информации (по мере обращения) – для МГОСБСС;

- предоставление электронных документов, хранящихся в библиотеке, в порядке и на условиях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации, правилами пользования библиотекой;

- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа и условиях его предоставления;

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

- справочно-библиографическое обслуживание;

- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

- организация и проведение библиотечных мероприятий;

- организация и проведение культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий;

3) методическое обслуживание:

- информирование, консультирование специалистов общедоступных библиотек Мурманской области в области библиотечного дела и чтения;

- подготовка, издание и распространение различных видов информационно-методических материалов в печатном и электронном виде для специалистов общедоступных библиотек Мурманской области;

- организация и проведение исследований, мониторингов в области библиотечного дела и чтения.

Порядок оказания государственной услуги регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать безопасное и качественное предоставление государственной услуги.

Предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда в режиме библиотечного абонемента производится на срок не более тридцати календарных дней в соответствии с правилами пользования библиотекой.

Оказание государственной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки, структурных подразделений библиотеки, осуществляющих обслуживание пользователей.

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании государственной услуги:

- отсутствие документов, необходимых для получения государственной услуги;

- отказ от прохождения процедуры регистрации пользователя, необходимой для получения государственной услуги в помещении библиотеки;

- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых оказание государственной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, 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, предоставляющего услуги, и препятствующие исполнению обязательств по предоставлению государственной услуги);

- нарушение пользователем правил пользования библиотекой;

- обращение за получением государственной услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения.

9.4. Сроки приостановления оказания государственной услуги:

Решение о возобновлении оказания государственной услуги принимается библиотекой, предоставляющей государственную услугу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление оказания государственной услуги (за исключением обстоятельств необратимого характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе оказания государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту:

Потребитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для предоставления государственной услуги;
- 3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 4) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом;
- 5) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, локальными актами библиотеки.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в библиотеку, Министерство. Жалобы на решения, принятые руководителем библиотеки, подаются в Министерство; жалоба на действия должностных лиц Министерства, руководителя библиотеки подается на имя руководителя Министерства; жалоба на действия руководителя Министерства подается в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального веб-сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе, поступившей в библиотеку, Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Адреса для направления жалоб в Министерство в электронном виде:

- электронная почта: culture@gov-murman.ru;
- веб-сайт: <https://culture.gov-murman.ru/>;
- виртуальная приемная Правительства Мурманской области: <http://reception.gov-murman.ru/PublicReceptionWeb>

Адрес для направления жалоб в библиотеку в электронном виде:

- электронная почта:
в МГОУНБ: ruslib@mgounb.ru;

в МОДЮБ: modub@polarnet.ru;

в МГОСБСС: mosbs@mail.ru.

Жалоба должна содержать:

1) наименование библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющей государственную услугу, либо должностного лица библиотеки, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющей государственную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющей государственную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в библиотеку, Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа библиотеки, Министерства, должностного лица библиотеки, Министерства в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

При обращении заявителя на личный прием в Министерство должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.

В случае если заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы Министерство, библиотека, предоставляющая государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по

устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Министерство, библиотека, предоставляющая государственную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо библиотеки, Министерства, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, библиотеку, предоставляющую государственную услугу, или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц библиотеки, предоставляющей государственную услугу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Министерство, библиотека, предоставляющая государственную услугу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Министерства, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание и прилегающая территория	<p>Библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп.</p> <p>Здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации).</p> <p>Здание располагается с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта (не более 10 минут пешком). Прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, имеются места парковки для легкового автотранспорта.</p>	<p>СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения;</p> <p>СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения;</p> <p>СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений;</p> <p>СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий</p>
2. Помещения	<p>Наличие помещений для организации обслуживания получателей государственной услуги, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещения для обслуживания пользователей; - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды пользователей; - туалетные комнаты с 	

	<p>санузлами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещения для хранения библиотечных фондов; - административные и хозяйственные помещения; - служебные помещения для специалистов; - помещения для проведения мероприятий. <p>В помещениях для оказания государственной услуги информация о порядке оказания услуги, указатели, надписи и таблички справочно-навигационной системы должны дублироваться рельефно-точечным шрифтом и (или) элементами звукового и цветового информирования и ориентирования (для МГОСБСС).</p>	
<p>3. Предметы, оборудование</p>	<p>Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное оказание услуги, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мебель для организации рабочего места специалистов; - специализированная библиотечная мебель для размещения (раскрытия) библиотечных фондов и обслуживания пользователей; - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий; - специальные вспомогательные тифлотехнические средства и адаптивные устройства, обеспечивающих доступ к информации слепых и слабовидящих пользователей (для МГОСБСС); - автоматизированные рабочие места (специалистов библиотеки, пользователей библиотеки); - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной 	<p>СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы</p>

	<p>вычислительной сети и организации доступа к сети Интернет.</p> <p>Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги.</p> <p>Автоматизированные рабочие места, предназначенные для оказания государственной услуги слепым и слабовидящим пользователям, должны быть обеспечены компьютерными тифлотехническими средствами и специальными адаптивными программами (для МГОСБСС).</p>	
4. Транспорт	Наличие транспорта для организации предоставления государственной услуги.	

11. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	<p>Наличие документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе; - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; - устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке. <p>Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в сети Интернет.</p>	Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет»
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений;

	санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: - телефонная связь; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова; - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства пожаротушения. Из помещений библиотеки имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации

12. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1. Режим работы	<p>Режим работы библиотеки устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом библиотеки, с учетом специфики предоставления государственных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не менее восьми часов ежедневно (для МОДЮБ и МГОСБСС не менее семи часов ежедневно); - не менее шести дней в неделю. <p>В предпраздничные дни продолжительность работы библиотеки сокращается на один час. В праздничные дни, объявленные в Российской Федерации нерабочими днями, библиотека не работает.</p> <p>Не менее 20 % времени работы библиотеки не должно совпадать с часами занятости основной группы пользователей.</p> <p>Время окончания работы библиотеки в будние дни – не ранее 19.00.</p> <p>Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.</p> <p>В случае изменения режима работы библиотеки потребители государственной услуги должны быть публично извещены об изменении режима работы (дней и часов работы) не менее чем за семь дней до</p>

	вступления в силу таких изменений.
2. Ресурсное обеспечение предоставления государственной услуги	Библиотека должна иметь универсальный фонд документов разных форматов и на разных носителях, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей государственной услуги.
3. Обслуживание особых категорий потребителей	<p>Слепые и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание с использованием вспомогательных технических устройств и адаптивных технологий, получение документов на специальных носителях информации, в том числе аудиовизуальных, тактильных, электронных и иных документов, предназначенных для слепых и слабовидящих и лиц, занимающихся проблемами социальной реабилитации инвалидов по зрению (для МГОСБСС).</p> <p>Представители коренного малочисленного (саамского) народа, проживающего на территории Мурманской области, имеют право на получение документов на саамском языке из библиотечного фонда, формируемого на основе обязательного экземпляра Мурманской области (для МГОУНБ).</p> <p>Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право выбора документов на различных носителях информации с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Предоставление пользователям библиотек детского и юношеского возраста информационной продукции, которая имеет возрастные ограничения, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.</p> <p>Специалисты общедоступных библиотек Мурманской области имеют право на получение методической помощи в различных формах, в том числе посредством информирования и консультирования (в устном, письменном виде), организации библиотечных мероприятий.</p>

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Библиотекарь, библиограф, методист, научный сотрудник, иные должности библиотечных работников, отнесенные к основному	Значения штатной численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях оказания ими государственной услуги	Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов,	Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование не менее 50% от общего числа работающих в	Не реже 1 раза в пять лет

<p>персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность библиотек», участвующие в предоставлении государственной услуги</p>	<p>определяются с учетом числа зарегистрированных пользователей, количества выданных экземпляров, числа посещений сайтов библиотеки и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании типовых норм труда и норм труда на работы, выполняемые в государственных библиотеках</p>	<p>зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики»; Письмо Минкультуры России от 03.07.2015 № 231-01-39-НМ «О направлении Методических рекомендаций по введению нормирования труда в государственных (муниципальных) учреждениях культуры с указаниями особенностей введения типовых норм труда в библиотеках, фильмофондах, зоопарках, музеях и других организациях музейного типа»</p>	<p>библиотеке специалистов</p>	
---	---	--	--------------------------------	--

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
1. Размещение информации у входа в здание	Информация о режиме работы библиотеки	По мере необходимости
2. Размещение информации на информационном стенде в помещении библиотеки	Информация о библиотеке. Информация об услугах. Анонсы мероприятий и выставок	По мере необходимости. В соответствии с планом мероприятий на текущий месяц
3. Размещение информации в интерактивных сенсорных терминалах библиотеки (при наличии)	Информация о библиотеке. Правила пользования библиотекой	По мере необходимости
4. Размещение информации на сайте библиотеки в сети Интернет	Информация о библиотеке. Правила пользования библиотекой. Информация об услугах. Анонсы мероприятий и выставок. Информация для библиотечных специалистов	По мере необходимости. В соответствии с планом мероприятий на текущий месяц. По мере необходимости (не реже 1 раза в год)
5. Размещение информации в средствах массовой информации	Информация о библиотеке. Анонсы мероприятий и выставок	По мере необходимости. В соответствии с планом мероприятий на

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
		текущий месяц
6. Размещение информации на сайте Министерства культуры Мурманской области в сети Интернет	Информация о библиотеке и режиме работы. Анонсы мероприятий и выставок	По мере необходимости. В соответствии с планом мероприятий на текущий месяц

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей государственной услуги рассматриваются должностными лицами библиотеки в срок не позднее 30 дней с момента их поступления с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных, в том числе в электронном виде, обращений, предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Опросы потребителей государственной услуги	В библиотеке организуются опросы потребителей о качестве оказания государственной услуги (в течение года).

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые исполнительным органом государственной власти Мурманской области.
Не установлены.

Приложение
к Стандарту

**Показатели оценки качества оказания
государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки в стационарных условиях»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат оказания государственной услуги			
Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом, %	$M_k \geq N$	$M_k = \frac{M_r}{M_p} \times 100 - 100,$ где: M_k (расчетный) – количество посещений пользователей в расчетном году, единиц; M_r (предшествующий) – количество посещений в предшествующем расчетному году, единиц; N – нормативное значение показателя качества государственной услуги, установленное в государственном задании учреждения, утверждаемом учредителем, %	Отчет о выполнении государственного задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год); Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК об общедоступной (публичной) библиотеке» (годовая)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания государственной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги (согласно п.10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещений требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие предметов, оборудования требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие транспорта, соответствующего требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги (согласно п.11 настоящего Стандарта)			
Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей (согласно п.12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие ресурсного обеспечения, необходимого для оказания государственной услуги, требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Обслуживание особых категорий потребителей, да/нет	1	Оказание услуг, проведение мероприятий для особых категорий потребителей (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги (согласно п.13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
государственной услуги, требованиям, да/нет			
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов, %	$O_s \geq 50$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество работающих в библиотеке специалистов, человек	Данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании государственной услуги, да/нет	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги (согласно п.14 настоящего Стандарта)			
Наличие информации у входа в здание, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах библиотеки (при наличии), да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной	1	наличие информации (да – 1, нет	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
информации на веб-сайте библиотеки в сети Интернет, да/нет		– 0)	
Наличие публикаций в средствах массовой информации, да/нет	1	наличие публикаций (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
Наличие актуальной информации на сайте Министерства культуры Мурманской области в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги (согласно п.15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей государственной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
культуры
Мурманской области
от _____ № _____

**Областной стандарт качества оказания государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки вне стационара»**

1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги –
Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной услуги:

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки вне стационара (далее – государственная услуга).

3. Цель государственной услуги:

Обеспечение свободного доступа граждан к информации и создание
условий для приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой
культуры, а также для культурной, научной и образовательной деятельности.

**4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания
государственной услуги, включая информацию о порядке, размере и
основаниях взимания платы за оказание государственной услуги:**

Государственная услуга оказывается безвозмездно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

библиографическое обслуживание – обеспечение потребителей
библиографической информацией;

библиотека – информационная, культурная, просветительская
организация или структурное подразделение организации, располагающие
организованным фондом документов и предоставляющие их во временное
пользование физическим и юридическим лицам, а также оказывающая другие
библиотечно-информационные услуги;

библиотечно-информационная услуга – конкретный результат
библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность
пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о
новых поступлениях, справки, консультации и т.д.).

библиотечное мероприятие – вид библиотечной услуги, представляющий
собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на
целевые группы участников для удовлетворения их потребностей в знании,
информации, повышении квалификации, получении навыков работы с
библиотечно-информационными ресурсами, общении;

библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности

библиотеки по удовлетворению потребностей её пользователей путем предоставления библиотечно-информационных услуг;

библиотечный абонемент – форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу документов для использования вне библиотеки (на определенных условиях);

библиотечный пункт – форма внестационарного библиотечного обслуживания - территориально обособленное подразделение, организуемое по месту жительства, работы или учебы пользователей библиотек;

библиотечный фонд – совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания пользователей библиотек;

веб-сайт – узел сети Интернет, объединяющий Интернет-ресурсы схожей тематики;

внестационарное библиотечное обслуживание – обслуживание вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечно-информационных услуг к месту работы, учебы, жительства населения или временного пребывания пользователей библиотек в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках, средствами бригадного (коллективного), заочного, надомного абонемента и др.;

выездной читальный зал (временный читальный зал) – форма внестационарного библиотечного обслуживания, предусматривающая возможность получения документов из библиотечного фонда по месту работы, учебы пользователей библиотеки или в местах массового отдыха в определенные дни и часы месяца;

документ – зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;

заочный абонемент – библиотечный абонемент, предоставляющий возможность получения документов из библиотечного фонда по месту жительства пользователей библиотеки путем пересылки по почте;

информационная продукция – документы, информационные массивы, базы данных и информационные услуги, являющиеся результатом функционирования информационных систем;

информационно-просветительское мероприятие – массовое мероприятие, направленное на удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия);

информационное обслуживание – обеспечение пользователей библиотеки необходимой информацией путем предоставления библиотечно-информационных услуг;

культурно-досуговое мероприятие – массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других

потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия);

надомный абонемент – библиотечный абонемент, предоставляющий пользователям библиотеки, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или физических недостатков, возможность получения документов из библиотечного фонда непосредственно по месту жительства;

научно-методическая деятельность – деятельность, направленная на повышение эффективности работы библиотек на основе управления социальными и технологическими нововведениями (инновациями), включающая в себя организационные, исследовательские и просветительские функции;

общедоступная библиотека – библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

передвижная библиотека – библиотека, расположенная в специально оборудованном, укомплектованном транспортном средстве (библиобус, комплекс информационно-библиотечного обслуживания и т.д.) и меняющая свое местонахождение с целью обслуживания территориально удаленных от стационарной библиотеки групп пользователей библиотеки;

пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки – физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами;

справочно-библиографическое обслуживание – обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и другой библиографической информации;

стационарная библиотека – библиотека с постоянным местом нахождения и зоной обслуживания;

читательский билет – документ, удостоверяющий право пользования услугой библиотеки, выдавшей указанный документ;

электронный документ – документ в цифровой форме, для использования которого необходимы средства вычислительной техники или иные специализированные устройства для воспроизведения текста, звука, изображения.

6. Правовые основы оказания государственной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

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

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

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

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

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

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

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

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

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;

Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;

Закон Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;

Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы»

Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

постановление Правительства Российской Федерации от 23.01.2016 № 32 «Об утверждении перечня форматов, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), перечня библиотек, предоставляющих слепым и слабовидящим доступ через информационно-телекоммуникационные сети к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), а также Правил предоставления библиотеками доступа слепым и слабовидящим к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), через информационно-телекоммуникационные сети»;

постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 № Р-965 «Об утверждении Методических рекомендаций субъектам

Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

приказ 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»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 31.03.2015 № 526 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях»;

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

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

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

приказ Росстата от 07.12.2016 № 764 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры»;

ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (утв. приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст);

ГОСТ Р 7.0.94-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения (утв. приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст);

ГОСТ Р 7.0.20-2014 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 52872-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1789-ст);

ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Услуги населению. Термины и определения (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 52875-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 № 553-ст);

ГОСТ Р 52874-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Рабочее место для инвалидов по зрению специальное. Порядок разработки и сопровождения (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 № 552-ст);

ГОСТ Р 52874-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Рабочее место для инвалидов по зрению специальное. Порядок разработки и сопровождения (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 № 552-ст);

ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 07.10.1999 № 334-ст).

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги:

- физические лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии);
- юридические лица (независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности).

8. Показатели оценки качества оказания государственной услуги (приложение 1 к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам оказания государственной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги:

9.1.1. Для физических лиц при первичном обращении за государственной услугой, оказываемой:

государственным областным бюджетным учреждением культуры «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека» (далее – МГОУНБ) и государственным областным бюджетным учреждением культуры «Мурманская областная детско-юношеская библиотека» (далее – МОДЮБ):

- документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного гражданина

или документ его заменяющий); для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – поручительство их родителей или иных законных представителей;

государственным областным бюджетным учреждением культуры «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих (далее – МГОСБСС):

- документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного гражданина или документ его заменяющий); для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – поручительство их родителей или иных законных представителей; для инвалидов по зрению также – документ, подтверждающий необходимость пользования экземплярами произведений, созданных в специальных форматах (членский билет Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых» или иной документ, подтверждающий инвалидность);

9.1.2. Для физических лиц при повторном обращении за государственной услугой, оказываемой:

- МГОУНБ и МОДЮБ – электронный читательский билет;

- МГОСБСС – документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного гражданина или документ его заменяющий), для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – поручительство их родителей или иных законных представителей; для инвалидов по зрению также – документ, подтверждающий необходимость пользования экземплярами произведений, созданных в специальных форматах (членский билет Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых» или иной документ, подтверждающий инвалидность).

9.1.3. Для юридических лиц – договор об оказании услуг.

9.2. Порядок оказания государственной услуги:

Государственная услуга оказывается государственными областными библиотеками, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство (далее – библиотека, библиотеки).

Порядок доступа пользователей библиотеки к библиотечным фондам, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотеками устанавливаются в соответствии с уставами библиотек, законодательством Российской Федерации о государственной и иной охраняемой законом тайне, законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное оказание государственной услуги.

Порядок предоставления пользователям экземпляров документов в электронной форме, в которых выражены охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Оказание государственной услуги включает в себя следующие процедуры:

1) регистрация пользователя, выдача читательского билета в МГОУНБ и МОДЮБ или договора об оказании услуг в МГОСБСС (для физических лиц) либо заключение договора об оказании услуг (для юридических лиц);

2) библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание:

- предоставление в соответствии с правилами пользования библиотекой во временное пользование документов из библиотечных фондов в библиотечных пунктах, выездных читальных залах, местах стоянки передвижной библиотеки, при проведении выездных мероприятий и других форм внестационарного библиотечного обслуживания;

- предоставление в соответствии с правилами пользования библиотекой во временное пользование документов специальных форматов из библиотечных фондов в форме заочного абонемента (по заявкам) – для МГОСБСС;

- предоставление во временное пользование технических средств реабилитации, адаптивных вспомогательных устройств, специализированного оборудования для работы с различными носителями информации (по мере обращения) – для МГОСБСС;

- предоставление электронных документов, хранящихся в библиотеке, в порядке и на условиях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации, правилами пользования библиотекой;

- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа и условиях его предоставления;

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

- справочно-библиографическое обслуживание;

- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

- проведение библиотечных мероприятий;

- организация и проведение культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий;

3) методическое обслуживание:

- информирование, консультирование специалистов общедоступных библиотек Мурманской области в области библиотечного дела и чтения;

- подготовка, издание и распространение различных видов информационно-методических материалов в печатном и электронном виде для специалистов общедоступных библиотек Мурманской области;

- организация и проведение исследований, мониторингов в области библиотечного дела и чтения.

Порядок оказания государственной услуги регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать безопасное и качественное оказание государственной услуги.

Предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда на абонементе производится на срок не менее десяти и не более тридцати календарных дней в соответствии с правилами пользования библиотекой.

Оказание государственной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки, структурных подразделений библиотеки, осуществляющих обслуживание пользователей; учреждения (организации), в

здании (помещении) которого ведётся оказание государственной услуги.

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании государственной услуги:

- отсутствие документов, необходимых для получения государственной услуги;
 - отказ от прохождения процедуры регистрации пользователя, необходимой для получения государственной услуги вне стационара;
 - непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых оказание государственной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, 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, предоставляющего услуги, и препятствующие исполнению обязательств по предоставлению государственной услуги);
 - нарушение пользователем правил пользования библиотекой;
- обращение за получением государственной услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения.

9.4. Сроки приостановления оказания государственной услуги:

Решение о возобновлении оказания государственной услуги принимается библиотекой, предоставляющей государственную услугу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление оказания государственной услуги (за исключением обстоятельств необратимого характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе оказания государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту:

Потребитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для предоставления государственной услуги;
- 3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 4) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом;

5) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в библиотеку, Министерство. Жалобы на решения, принятые руководителем библиотеки, подаются в Министерство; жалоба на действия должностных лиц Министерства, руководителя библиотеки подается на имя руководителя Министерства; жалоба на действия руководителя Министерства подается в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального веб-сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе, поступившей в библиотеку, Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Адреса для направления жалоб в Министерство в электронном виде:

- электронная почта: culture@gov-murman.ru;
- веб-сайт: <https://culture.gov-murman.ru/>;
- виртуальная приемная Правительства Мурманской области:
<http://reception.gov-murman.ru/PublicReceptionWeb>

Адрес для направления жалоб в библиотеку в электронном виде:

- электронная почта:
в МГОУНБ: ruslib@mgounb.ru;
- в МОДЮБ: modub@polarnet.ru;
- в МГОСБСС: mosbs@mail.ru.

Жалоба должна содержать:

1) наименование библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющей государственную услугу, либо должностного лица библиотеки, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющей государственную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, предоставляющей государственную

услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющей государственную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в библиотеку, Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа библиотеки, Министерства, должностного лица библиотеки, Министерства в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

При обращении заявителя на личный прием в Министерство должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.

В случае если заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;
- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы Министерство, библиотека, предоставляющая государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Министерство, библиотека, предоставляющая государственную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо библиотеки, Министерства, ответственное

за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, библиотеку, предоставляющую государственную услугу, или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц библиотеки, предоставляющей государственную услугу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Министерство, библиотека, предоставляющая государственную услугу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Министерства, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
Здания (помещения) и прилегающая территория	Здания (помещения), включая прилегающую территорию, предназначенные (в	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения;

территория	<p>том числе временно) или подготовленные для оказания государственной услуги, должны быть доступны для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп.</p> <p>Площадка (помещение) для стоянки (хранения) передвижной библиотеки (библиобуса) должна удовлетворять установленным требованиям и правилам (для МОДЮБ).</p>	<p>СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения; СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий</p>
1. Предметы, оборудование	<p>Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное оказание услуги, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мебель для организации рабочего места специалистов (при необходимости); - специализированная библиотечная мебель для размещения (раскрытия) библиотечных фондов и обслуживания пользователей (при необходимости); - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий (при необходимости); - специальные вспомогательные тифлотехнические средства и адаптивные устройства, обеспечивающих доступ к информации слепых и слабовидящих пользователей (для МГОСБСС); - автоматизированные рабочие места (специалистов библиотеки, пользователей библиотеки) (при необходимости); - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для предоставления государственной услуги (при необходимости). <p>Автоматизированные рабочие места, предназначенные</p>	<p>СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы</p>

	<p>для предоставления государственной услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги.</p> <p>Автоматизированные рабочие места, предназначенные для оказания государственной услуги слепым и слабовидящим пользователям, должны быть обеспечены компьютерными тифлотехническими средствами и специальными адаптивными программами (для МГОСБСС).</p>	
4. Транспорт	Наличие транспорта для организации предоставления государственной услуги вне стационара.	

11. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Наличие документов: - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе; - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; - устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.	
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений), предназначенных (в том числе временно) или подготовленных для оказания государственной услуги, должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным

		электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, предназначенного (в том числе временно) или подготовленного для оказания государственной услуги, в том числе: - телефонная связь; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - первичные средства пожаротушения. Из помещений учреждения, предназначенного (в том числе временно) или подготовленного для оказания государственной услуги, имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации

12. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1. Режим работы	<p>Режим работы объектов внестационарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации с учетом специфики предоставления государственных услуг вне стационара и потребностей потребителей государственной услуги.</p> <p>В случае изменения режима работы объекта внестационарного библиотечного обслуживания потребители государственной услуги должны быть публично извещены об изменении режима работы (дней и часов работы, времени проведения мероприятия) не менее чем за 3 дня до вступления в силу таких изменений.</p>
2. Обслуживание особых категорий потребителей	<p>Потребители государственной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и/или физических недостатков, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через внестационарные формы библиотечного обслуживания.</p> <p>Слепые и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание с использованием вспомогательных технических устройств и адаптивных технологий, получение документов на специальных носителях информации, в том числе аудиовизуальных, тактильных, электронных и иных документов, предназначенных для слепых и слабовидящих и лиц, занимающихся проблемами социальной реабилитации инвалидов по зрению (для МГОСБСС).</p> <p>Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право выбора документов на различных носителях информации с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Предоставление пользователям библиотек детского и юношеского</p>

	<p>возраста информационной продукции, которая имеет возрастные ограничения, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.</p> <p>Специалисты общедоступных библиотек Мурманской области имеют право на получение методической помощи в различных формах, в том числе посредством информирования и консультирования, организации внестационарных библиотечных мероприятий.</p>
--	--

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающая и нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Библиотекарь, библиограф, методист, научный сотрудник, иные должности библиотечных работников, отнесенные к основному персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность библиотек», участвующие в предоставлении государственной услуги	Значения штатной численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях оказания ими государственной услуги определяются с учетом числа зарегистрированных пользователей, количества выданных экземпляров, числа посещений сайтов библиотеки и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании типовых норм труда и норм труда на работы, выполняемые в государственных библиотеках	Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики»; Письмо Минкультуры России от 03.07.2015 № 231-01-39-НМ «О направлении Методических рекомендаций по введению нормирования труда в государственных (муниципальных)	Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование не менее 50% от общего числа работающих в библиотеке специалистов	Не реже 1 раза в пять лет

		учреждениях культуры с указаниями особенностей введения типовых норм труда в библиотеках, фильмофондах, зоопарках, музеях и других организациях музейного типа»		
--	--	---	--	--

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
1. Размещение информации на сайте библиотеки в сети Интернет	Информация о библиотеке. Информация об услугах. Анонсы мероприятий и выставок. Информация для библиотечных специалистов	По мере необходимости. В соответствии с планом мероприятий на текущий месяц. По мере необходимости (не реже 1 раза в год)
2. Размещение информации в средствах массовой информации	Информация о библиотеке. Анонсы мероприятий и выставок	Еженедельно. В соответствии с планом мероприятий на текущий месяц
3. Размещение информации на сайте Министерства культуры Мурманской области в сети Интернет	Информация об услугах. Анонсы мероприятий и выставок	По мере необходимости. В соответствии с планом мероприятий на текущий месяц

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Для удаленных пользователей библиотек обеспечена возможность направления отзывов и предложений в рамках внестационарного библиотечного обслуживания, на веб-сайте библиотеки. Отзывы и предложения потребителей государственной услуги рассматриваются должностными лицами библиотеки не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	Библиотекой организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.

Опросы потребителей государственной услуги	В библиотеке организуются опросы потребителей о качестве оказания государственной услуги (в течение года).
--	--

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые исполнительным органом государственной власти Мурманской области.

Не установлены.

Приложение
к Стандарту

**Показатели оценки качества оказания
государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки вне стационара»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат оказания государственной услуги			
Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом, %	$M_k \geq N$	$M_k = \frac{M_r}{M_p} \times 100 - 100,$ где: M_k (расчетный) – количество посещений пользователей в расчетном году, единиц; M_r (предшествующий) – количество посещений в предшествующем расчетному году, единиц; M_p (предшествующий) – количество посещений в предшествующем расчетному году, единиц; N – нормативное значение показателя качества государственной услуги, установленное в государственном задании учреждения, утверждаемом учредителем, %	Отчет о выполнении государственного задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год); Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (годовая)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания государственной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги (согласно п.10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания (помещений) и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие предметов, оборудования требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие транспорта, соответствующего требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги (согласно п.11 настоящего Стандарта)			
Наличие	1	наличие	Данные

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
разрешительных документов, да/нет		документов (да – 1, нет – 0)	учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей (согласно п.12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Обслуживание особых категорий потребителей, да/нет	1	Оказание услуг, проведение мероприятий для особых категорий потребителей (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги (согласно п.13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании государственной услуги, требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов, %	$O_s \geq 50$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество работающих в библиотеке специалистов, человек	Данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
персонала, участвующего в оказании государственной услуги, да/нет			
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги (согласно п.14 настоящего Стандарта)			
Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие публикаций в средствах массовой информации, да/нет	1	наличие публикаций (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
Наличие актуальной информации на сайте Министерства культуры Мурманской области в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги (согласно п.15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений	1	наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей государственной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
культуры
Мурманской области
от _____ № _____

**Областной стандарт качества оказания государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки удаленно через сеть Интернет»**

1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги –
Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной услуги:

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки удаленно через сеть Интернет (далее – государственная услуга).

3. Цель государственной услуги:

Обеспечение свободного доступа граждан к информации и создание условий для приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры, а также для культурной, научной и образовательной деятельности.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания государственной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание государственной услуги:

Государственная услуга оказывается безвозмездно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

библиографическое обслуживание – обеспечение потребителей библиографической информацией;

библиотека – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам, а также оказывающая другие библиотечно-информационные услуги;

библиотечно-информационная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, консультации и т.д.).

библиотечное мероприятие – вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении;

библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей её пользователей путем предоставления библиотечно-информационных услуг;

библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки;

библиотечный фонд – совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

веб-сайт – узел сети Интернет, объединяющий Интернет-ресурсы схожей тематики;

документ – зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;

Интернет – глобальная информационная система, части которой логически взаимосвязаны друг с другом посредством уникального адресного пространства, основанного на протоколе IP или его последующих расширениях, способная поддерживать связь с использованием комплекса протоколов TCP/IP, их последующих расширений или других IP-совместимых протоколов, и которая обеспечивает, использует или делает доступным публично или частным образом коммуникационный сервис высокого уровня;

информационная продукция – документы, информационные массивы, базы данных и информационные услуги, являющиеся результатом функционирования информационных систем;

информационное обслуживание – обеспечение пользователей необходимой информацией путем предоставления библиотечно-информационных услуг;

культурно-досуговое мероприятие – массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия);

логин – имя (идентификатор) учётной записи пользователя в компьютерной системе;

научно-методическая деятельность – деятельность, направленная на повышение эффективности работы библиотек на основе управления социальными и технологическими нововведениями (инновациями), включающая в себя организационные, исследовательские и просветительские функции;

общедоступная библиотека – библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и

гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки – физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами;

справочно-библиографическое обслуживание – обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и другой библиографической информации;

удалённый (дистанционный) доступ – обращение к электронным ресурсам, размещенным на сервере, доступном через информационно-телекоммуникационные сети;

удаленный пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне её стен, в том числе посредством информационно-коммуникационных сетей;

электронный каталог – машиночитаемый библиотечный каталог, работающий в реальном режиме времени и предоставленный в распоряжение читателей;

электронный документ – документ в цифровой форме, для использования которого необходимы средства вычислительной техники или иные специализированные устройства для воспроизведения текста, звука, изображения.

6. Правовые основы оказания государственной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

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

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

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

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

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

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

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

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

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;

Закон Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;

постановление Правительства Российской Федерации от 23.01.2016 № 32 «Об утверждении перечня форматов, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), перечня библиотек, предоставляющих слепым и слабовидящим доступ через информационно-телекоммуникационные сети к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), а также Правил предоставления библиотеками доступа слепым и слабовидящим к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), через информационно-телекоммуникационные сети»;

постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы»

Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 № Р-965 «Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;

приказ Министерства культуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

приказ 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»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 31.03.2015 № 526 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях»;

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

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

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

приказ Росстата от 07.12.2016 № 764 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры»;

ГОСТ Р 7.0.96-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2003-ст).

ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (утв. приказом Росстандарта от 28.09.2015 №1390-ст);

ГОСТ Р 7.0.94-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения" (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 09.12.2015 № 2126-ст);

ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 7.0.83-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 15.10.2013 № 1163-ст);

ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения (утв. приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст)

ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 06.09.2013 № 875-ст);

ГОСТ Р 52872-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1789-ст);

ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1612-ст);

ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу.

Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 07.10.1999 № 334-ст).

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги:

- физические лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии);
- юридические лица (независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности).

8. Показатели оценки качества оказания государственной услуги (приложение 1 к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам оказания государственной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги:

9.1.1. Для физических лиц при первичном обращении за государственной услугой, открытой пользователям библиотеки на веб-сайте для авторизируемого (ограниченного) доступа:

- в государственном областном бюджетном учреждении культуры «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека» (далее – МГОУНБ) и в государственном областном бюджетном учреждении культуры «Мурманская областная детско-юношеская библиотека» (далее – МОДЮБ) – документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного гражданина или документ его заменяющий); для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – поручительство их родителей или иных законных представителей;

- в государственном областном бюджетном учреждении культуры «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» (далее – МГОСБСС) – документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного гражданина или документ его заменяющий, для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – поручительство их родителей или иных законных представителей; для инвалидов по зрению также – документ, подтверждающий необходимость пользования экземплярами произведений, созданных в специальных форматах (членский билет Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых» или иной документ, подтверждающий инвалидность).

9.1.2. Для физических лиц при повторном обращении за государственной услугой, открытой пользователям на веб-сайте для авторизируемого (ограниченного) доступа:

- в МГОУНБ и МОДЮБ – логин, иной идентификатор, предусмотренный документами библиотеки, регламентирующими авторизируемый (ограниченный) доступ;

9.1.3. Для юридических лиц – договор об оказании услуг.

9.1.3.1. При повторном обращении за государственной услугой, открытой пользователям на веб-сайте для авторизируемого (ограниченного) доступа – логин, иной идентификатор, предусмотренный документами библиотеки, регламентирующими авторизируемый (ограниченный) доступ.

9.1.4. Для удаленных пользователей при обращении по средствам электронной связи (сети Интернет) за получением государственной услуги, открытой на веб-сайте для свободного доступа, документы не требуются.

9.2. Порядок оказания государственной услуги:

Государственная услуга оказывается государственными областными библиотеками, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство (далее – библиотека, библиотеки).

Порядок доступа пользователей библиотеки к библиотечным фондам, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотеками устанавливаются в соответствии с уставами библиотек, законодательством Российской Федерации о государственной и иной охраняемой законом тайне, законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное оказание государственной услуги.

Порядок предоставления пользователям библиотеки экземпляров документов в электронной форме, в которых выражены охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации, правилами пользования библиотекой.

Оказание государственной услуги включает в себя следующие процедуры:

1) регистрация пользователя для получения государственной услуги, открытой пользователям на веб-сайте для авторизируемого (ограниченного) доступа (получение логина, пароля);

2) библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание:

- предоставление электронных документов, хранящихся в библиотеке, в порядке и на условиях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации, правилами пользования библиотекой;

- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа и условиях его предоставления;

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

- справочно-библиографическое обслуживание пользователей.

- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

- проведение библиотечных мероприятий в онлайн формате;

- организация и проведение культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий в онлайн формате;

- 1) методическое обслуживание:
 - информирование, консультирование специалистов общедоступных библиотек Мурманской области в области библиотечного дела и чтения;
 - распространение различных видов информационно-методических материалов в электронном виде для специалистов общедоступных библиотек Мурманской области;
 - организация и проведение исследований, мониторингов в области библиотечного дела и чтения.

Порядок оказания государственной услуги регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать безопасное и качественное оказание государственной услуги.

Оказание государственной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки, структурных подразделений библиотеки, осуществляющих обслуживание пользователей.

Предоставление удаленным пользователем библиотеки информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа в режиме удалённого (дистанционного) доступа осуществляется на веб-сайте библиотеки круглосуточно.

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании государственной услуги:

- отсутствие документов, необходимых для получения государственной услуги;
- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых оказание государственной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, 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, предоставляющего услуги, и препятствующие исполнению обязательств по предоставлению государственной услуги);
- нарушение пользователем правил пользования библиотекой;
- обращение за получением государственной услуги в дни и часы, в которые библиотекой государственная услуга не оказывается.

9.4. Сроки приостановления оказания государственной услуги:

Решение о возобновлении оказания государственной услуги принимается библиотекой, предоставляющей государственную услугу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление оказания государственной услуги (за исключением обстоятельств необратимого характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе оказания

государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту:

Потребитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для предоставления государственной услуги;
- 3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 4) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом;
- 5) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, локальными актами учреждения.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в библиотеку, Министерство. Жалобы на решения, принятые руководителем библиотеки, подаются в Министерство; жалоба на действия должностных лиц Министерства, руководителя библиотеки подается на имя руководителя Министерства; жалоба на действия руководителя Министерства подается в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального веб-сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе, поступившей в библиотеку, Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Адреса для направления жалоб в Министерство в электронном виде:

- электронная почта: culture@gov-murman.ru;
- веб-сайт: <https://culture.gov-murman.ru/>;
- виртуальная приемная Правительства Мурманской области:

<http://reception.gov-murman.ru/PublicReceptionWeb>

Адрес для направления жалоб в библиотеку в электронном виде:

- электронная почта:
в МГОУНБ: ruslib@mgounb.ru;
в МОДЮБ: modub@polarnet.ru;
в МГОСБСС: mosbs@mail.ru.

Жалоба должна содержать:

1) наименование библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющей государственную услугу, либо должностного лица библиотеки, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющей государственную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющей государственную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в библиотеку, Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа библиотеки, Министерства, должностного лица библиотеки, Министерства в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

При обращении заявителя на личный прием в Министерство должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.

В случае если заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;
- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы Министерство, библиотека, предоставляющая государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Министерство, библиотека, предоставляющая государственную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо библиотеки, Министерства, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, библиотеку, предоставляющую государственную услугу, или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц библиотеки, предоставляющей государственную услугу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Министерство, библиотека, предоставляющая государственную услугу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Министерства, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание	Библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп. Здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплового режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации).	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения; СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий
2. Помещения	Наличие помещений для организации оказания государственной услуги, в том числе: - служебные помещения для специалистов; - помещение специального назначения, предназначенное для размещения компьютерного оборудования и выполнения телекоммуникационных функций; - помещение для проведения мероприятий в дистанционном режиме; - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды пользователей; - туалетные комнаты с санузлами;	

	- административные и хозяйственные помещения.	
3. Предметы, оборудование	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное оказание услуги, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий в дистанционном режиме; - специализированное оборудование для создания и обработки цифровых копий документов; - автоматизированные рабочие места (специалистов библиотеки); - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети Интернет. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги.	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы
4. Транспорт	Наличие транспорта для организации предоставления государственной услуги.	

11. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Наличие документов: - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе; - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; - устав, зарегистрированный в	

	установленном законодательством Российской Федерации порядке.	
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: - телефонная связь; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова; - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства пожаротушения. Из помещений библиотеки имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации

12. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1. Режим работы	Режим работы библиотеки устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом библиотеки, с учетом специфики предоставления государственных услуг: В случае изменения режима работы библиотеки получатели государственной услуги должны быть публично извещены об изменении режима работы (дней и часов работы) не менее чем за семь дней до вступления в силу таких изменений. Веб-сайт библиотеки работает круглосуточно.
2. Требования к веб-сайту	Сохранение возможности навигации по веб-сайту библиотеки при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте.

	<p>Наличие независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту.</p> <p>Наличие свободного доступа на веб-сайте библиотеки к информации о библиотеке и её услугах, о фондах библиотеки.</p>
3. Обслуживание особых категорий потребителей	<p>Слепые и слабовидящие имеют право на информационное обслуживание при помощи адаптированного веб-сайта, получение документов на специальных носителях информации, в том числе аудиовизуальных, электронных и иных документов, предназначенных для слепых и слабовидящих и лиц, занимающихся проблемами социальной реабилитации инвалидов по зрению (для МГОСБСС).</p> <p>Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право выбора документов на различных носителях информации с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Предоставление пользователям библиотек детского и юношеского возраста информационной продукции, которая имеет возрастные ограничения, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.</p> <p>Специалисты общедоступных библиотек Мурманской области имеют право на получение методической помощи в различных формах, в том числе посредством информирования и консультирования, организации библиотечных мероприятий дистанционно с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.</p>

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Библиотекарь, библиограф, методист, научный сотрудник, иные должности библиотечных работников, отнесенные к основному персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность библиотек», участвующие в предоставлении	Значения штатной численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях оказания ими государственной услуги определяются с учетом числа обращений удаленных пользователей за получением государственной услуги на сайте	Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики»; Письмо Минкультуры России от 03.07.2015 № 231-01-39-НМ «О направлении Методических	Доля специалистов высшего и среднего профессионального образования не менее 50% от общего числа работающих в библиотеке специалистов	Не реже 1 раза в пять лет

государственной услуги	библиотеки и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании типовых норм времени и норм времени на работы, выполняемые в государственных библиотеках	рекомендаций по введению нормирования труда в государственных (муниципальных) учреждениях культуры с указаниями особенностей введения типовых норм труда в библиотеках, фильмофондах, зоопарках, музеях и других организациях музейного типа»		
------------------------	--	---	--	--

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
1. Размещение информации на сайте библиотеки в сети Интернет	Информация о библиотеке. Информация об услугах. Анонсы мероприятий и выставок. Информация для библиотечных специалистов	По мере необходимости. В соответствии с планом мероприятий на текущий месяц. По мере необходимости (не реже 1 раза в год)
2. Размещение информации в средствах массовой информации	Информация о библиотеке. Анонсы мероприятий и выставок	По мере необходимости. В соответствии с планом мероприятий на текущий месяц
3. Размещение информации на сайте Министерства культуры Мурманской области в сети Интернет	Информация об услугах. Анонсы мероприятий и выставок	По мере необходимости. В соответствии с планом мероприятий на текущий месяц

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей государственной услуги рассматриваются должностными лицами библиотеки не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.

Опросы потребителей государственной услуги	<p>В библиотеке организуются опросы потребителей о качестве оказания государственной услуги (в течение года).</p> <p>Для удаленных пользователей обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуги (наличие анкеты для опроса граждан на сайте библиотеки в сети Интернет или гиперссылки на нее).</p>
--	---

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые исполнительным органом государственной власти Мурманской области.

Не установлены.

Приложение
к Стандарту

**Показатели оценки качества оказания
государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки удаленно через сеть Интернет»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат оказания государственной услуги			
Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом, %	$M_k \geq N$	$M_k = \frac{M_r}{M_p} \times 100 - 100,$ где: M_r (расчетный) – количество посещений пользователей в расчетном году, единиц; M_p (предшествующий) – количество посещений в предшествующем расчетному году, единиц; N – нормативное значение показателя качества государственной услуги, установленное в государственном задании учреждения, утверждаемом учредителем, %	Отчет о выполнении государственного задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год); Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК об «Сведения о общедоступной (публичной) библиотеке» (годовая)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания государственной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги (согласно п.10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещений требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие предметов, оборудования требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие транспорта, соответствующего требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги (согласно п.11 настоящего Стандарта)			
Наличие	1	наличие	Данные

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
разрешительных документов, да/нет		документов (да – 1, нет – 0)	учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей (согласно п.12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие веб-сайта требованиям	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Обслуживание особых категорий потребителей, да/нет	1	Оказание услуг, проведение мероприятий для особых категорий потребителей (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги (согласно п.13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании государственной услуги, требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов, %	$O_s \geq 50$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество работающих в библиотеке специалистов, человек	Данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
повышению квалификации персонала, участвующего в оказании государственной услуги, да/нет			
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги (согласно п.14 настоящего Стандарта)			
Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие публикаций в средствах массовой информации, да/нет	1	наличие публикаций (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
Наличие актуальной информации на сайте Министерства культуры Мурманской области в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги (согласно п.15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей государственной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
культуры
Мурманской области
от _____ № _____

**Областной стандарт качества выполнения государственной работы
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и
безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения государственной работы –
Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной работы:

Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов (далее – государственная работа).

3. Цель государственной работы:

Обеспечение соответствия состава библиотечного фонда статусу и задачам библиотеки и его сохранность как информационного ресурса региона и части национального библиотечного фонда.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения государственной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение государственной работы:

Государственная работа выполняется безвозмездно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

библиотека – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам, а также оказывающая другие библиотечно-информационные услуги;

библиотечно-информационная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, консультации и т.д.).

библиотечный фонд – упорядоченное собрание документов, формируемое библиотекой или иными учреждениями в соответствии их с задачами, типом, видом, и предназначенное для хранения и общественного использования в рамках библиотечного обслуживания;

документ – зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;

информационная потребность – характеристики предметной области, значения которых необходимо установить для выполнения поставленной задачи в практической деятельности;

исключение документов из библиотечного фонда – деятельность по отбору, изъятию из библиотечного фонда и снятию с учета непрофильных, устаревших по содержанию, ветхих, дефектных, а также утраченных документов;

комплектование фонда – совокупность процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих задачам библиотеки;

консервация документов – обеспечение сохранности документов посредством режима хранения, стабилизации, реставрации и изготовления копии;

национальный библиотечный фонд – часть библиотечного фонда, имеющая особое историческое, научное, культурное значение, предназначенная для постоянного хранения и общественного использования и являющаяся культурным достоянием народов Российской Федерации;

обязательный экземпляр – экземпляры различных видов тиражированных документов, подлежащие передаче производителями в соответствующие учреждения и организации в порядке и количестве, установленных законом;

организация фонда – совокупность процессов приема, учета, технической обработки, размещения и хранения документов;

пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки – физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами;

профиль комплектования библиотечного фонда – документ, в котором зафиксирована модель или комбинация моделей, регламентирующая основные направления и особенности комплектования системы фондов библиотеки или информационного центра и определяющая тематику, виды и экземпляжность документов, включаемых в состав библиотечного фонда;

реставрация документа – восстановление эксплуатационных свойств, а также формы и внешнего вида документа;

сохранность документа – состояние документа, характеризующее степень удержания эксплуатационных свойств;

стабилизация документа – обработка, замедляющая старение и предотвращающая повреждение документа;

страховой фонд документации, являющейся национальным научным, культурным и историческим наследием – совокупность находящихся в государственной собственности классифицированных, систематизированных и безопасно хранимых страховых копий особо ценных и уникальных документов Архивного фонда Российской Федерации, а так же особо уникальных и информационно значимых документов библиотечных фондов Российской Федерации;

управление фондом – регулирование состава, объема и структуры фонда в соответствии с задачами библиотеки, информационного центра и потребностями абонентов;

учет фонда – комплекс операций, обеспечивающих получение точных данных об объеме, составе, движении фонда, его стоимости и являющихся основой финансовой отчетности о фонде и составной частью мероприятий по обеспечению его сохранности;

формирование фонда – совокупность процессов комплектования, организации фонда, исключения документов, а также управления фондами;

электронная библиотека – информационная система, предназначенная для организации и хранения упорядоченного фонда электронных объектов, и обеспечения доступа к ним с помощью единых средств навигации и поиска.

6. Правовые основы выполнения государственной работы:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

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

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

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

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

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

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

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

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;

Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;

Закон Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;

Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы»;

Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

постановление Правительства Российской Федерации от 23.01.2016 № 32 «Об утверждении перечня форматов, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), перечня библиотек, предоставляющих слепым и слабовидящим доступ через информационно-телекоммуникационные сети к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), а также Правил предоставления библиотеками доступа слепым и слабовидящим к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), через информационно-телекоммуникационные сети»;

постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.2015 № 1336 «Об утверждении правил размещения текстового предупреждения о наличии нецензурной брани на экземплярах отдельных видов продукции»;

постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

распоряжение Министерства культуры России от 02.08.2017 № Р-965 «Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;

приказ Министерства культуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 31.03.2015 № 526 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях»;

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

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

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

приказ Росстата от 07.12.2016 № 764 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры»;

ГОСТ Р 7.0.93-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечный фонд. Технология формирования (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 09.12.2015 № 2125-ст);

ГОСТ Р 7.0.94-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 09.12.2015 № 2126-ст);

ГОСТ Р 7.0.96-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2003-ст);

ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (утв. приказом Росстандарта от 28.09.2015 № 1390-ст);

ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 7.0.83-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 15.10.2013 № 1163-ст);

ГОСТ Р 52872-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1789-ст);

ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1612-ст)

ГОСТ Р 7.0.3-2006. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные элементы. Термины и определения (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 12.07.2006 № 130-ст);

ГОСТ Р 7.0.4-2006. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Выходные сведения. Общие требования и правила оформления (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 04.04.2006 № 61-ст);

ГОСТ 7.87-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники.

Общие требования (введен в действие постановлением Госстандарта России от 26.02.2004 № 65-ст);

ГОСТ Р 33.505-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Единый российский страховой фонд документации. Порядок создания страхового фонда документации, являющейся национальным научным, культурным и историческим наследием (принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 29.07.2003 № 255-ст);

ГОСТ 7.48-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Основные термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 05.06.2002 № 231-ст);

ГОСТ 7.50-2002. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Общие требования (введен в действие постановлением Госстандарта России от 05.06.2002 № 232-ст);

ГОСТ 7.81-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Статистический учет выпуска непериодических, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 04.09.2001 № 368-ст);

ГОСТ 7.73-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 13.02.1997 № 53);

ОСТ 29.130-97. Стандарт отрасли. Издания. Термины и определения (принят и введен в действие приказом Госкомпечати России от 07.04.1997 № 39).

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной работы:

Государственная работа выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества выполнения государственной работы (приложение 1 к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам выполнения государственной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения государственной работы:

Не требуются.

9.2. Порядок выполнения государственной работы:

Государственная работа выполняется государственными областными библиотеками, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство:

- государственным областным бюджетным учреждением культуры «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека» (далее – МГОУНБ);

- государственным областным бюджетным учреждением культуры «Мурманская областная детско-юношеская библиотека» (далее – МОДЮБ);
- государственным областным бюджетным учреждением культуры «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» (далее – МГОСБСС).

В составе государственной работы выделяются следующие направления деятельности:

- обеспечение совокупности процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения 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 покупки, безвозмездной передачи, пожертвований, получения в дар, подписки на периодические издания, репродуцирования документов различными способами, включая оцифровку, а также в иных формах, не противоречащих действующему законодательству;
- комплектование библиотечных фондов на основе получения обязательного экземпляра документов Мурманской области в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, Мурманской области;
- воспроизведение учебной, научной, краеведческой и другой литературы рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами для слепых и слабовидящих – для МГОСБСС;
- оцифровка (перевод) документов библиотечного фонда на материальных носителях в электронный (цифровой) вид;
- формирование электронных баз и банков данных, создание электронных библиотек;
- 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;
- обеспечение процесса учета фонда как составной части мероприятий по обеспечению его сохранности;
- 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);
- консервация библиотечных документов 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);
- создание страхового фонда документов путем изготовления

страховых микрофильмов документов с последующей их оцифровкой;

- обеспечение мероприятий по организации и контролю системы безопасности библиотечных фондов (организационных, по технической укрепленности, 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 регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, стандартами и техническими условиями, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное выполнение работы.

Сроки хранения отдельных частей библиотечного фонда 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 библиотечных фондах, особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к книжным памятникам, возможность доступа к ним пользователей регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, стандартами и техническими условиями, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное выполнение работы.

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении государственной работы:

- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых выполнение государственной работы становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, 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).

9.4. 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).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе выполнения государственной работы в случае несоответствия государственной работы Стандарту:

Потребитель может обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе выполнения государственной работы в случае несоответствия государственной работы Стандарту.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в библиотеку, Министерство. Жалобы на решения, принятые руководителем библиотеки, подаются в Министерство; жалоба на действия должностных лиц Министерства, руководителя библиотеки подается на имя руководителя Министерства, жалоба на действия руководителя Министерства подается в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального веб-сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе, поступившей в библиотеку, Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Адреса для направления жалоб в Министерство в электронном виде:

- электронная почта: culture@gov-murman.ru;
- веб-сайт: <https://culture.gov-murman.ru/>;
- виртуальная приемная Правительства Мурманской области:
<http://reception.gov-murman.ru/PublicReceptionWeb>

Адрес для направления жалоб в библиотеку в электронном виде:

- электронная почта:
 - в МГОУНБ: ruslib@mgounb.ru;
 - в МОДЮБ: modub@polarnet.ru;
 - в МГОСБСС: mosbs@mail.ru.

Жалоба должна содержать:

1) наименование библиотеки, выполняющей государственную работу, должностного лица библиотеки, выполняющей государственную работу, либо должностного лица библиотеки, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотеки, выполняющей государственную работу, должностного лица библиотеки, выполняющей государственную работу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, выполняющей государственную работу, должностного лица библиотеки, выполняющей государственную работу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в библиотеку, Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа библиотеки, Министерства, должностного лица библиотеки, Министерства в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

При обращении заявителя на личный прием в Министерство должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.

В случае, если заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;
- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы Министерство, библиотека, выполняющая государственную работу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Министерство, библиотека, выполняющая государственную работу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо библиотеки, Министерства, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу

поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о обоснованности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, библиотеку, выполняющую государственную работу, или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц библиотеки, выполняющей государственную работу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Министерство, библиотека, выполняющая государственную работу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках выполнения государственной работы, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Министерства, а также решения, принятые в ходе выполнения государственной работы, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание и прилегающая территория	Библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2016 Доступность

	<p>населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп. Здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации).</p> <p>Здание располагается с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта (не более 10 минут пешком). Прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, имеются места парковки для легкового автотранспорта.</p>	<p>зданий и сооружений для маломобильных групп населения; СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий</p>
<p>2. Помещения</p>	<p>Наличие помещений для выполнения государственной работы, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - административные и хозяйственные помещения; - служебные помещения для специалистов; - туалетные комнаты с санузлами; - помещения для получения и хранения документов, размещения библиотечных фондов; - помещение для проведения реставрационных и переплетных работ, изготовления микроклиматических контейнеров для фазового хранения документов (для МГОУНБ) 	
<p>3. Предметы, оборудование</p>	<p>Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное выполнение работы, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мебель для организации рабочего места специалистов; - специализированная библиотечная мебель для размещения библиотечных фондов; - контрольно-измерительные приборы для мониторинга температурно-влажностного и 	<p>СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы</p>

	<p>светового режимов хранения (для МГОУНБ);</p> <ul style="list-style-type: none"> - средства и материалы для стабилизации документов (для МГОУНБ); - оборудование и материалы для реставрационных и переплетных работ (для МГОУНБ); - автоматизированные рабочие места специалистов библиотеки; - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети Интернет. <p>Автоматизированные рабочие места, предназначенные для выполнения государственной работы, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать выполнение государственной работы.</p>	
4. Транспорт	Наличие транспорта для организации выполнения государственной работы.	

11. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Наличие документов: <ul style="list-style-type: none"> - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе; - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; - устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке. 	
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному

		и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: - телефонная связь; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова; - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства пожаротушения. Из помещений библиотеки имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации

12. Требования к доступности государственной работы для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1. Режим работы	Режим работы библиотеки устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом библиотеки, с учетом специфики выполнения государственных работ.
2. Требования к библиотечному фонду	Библиотека должна иметь универсальный фонд документов разных типов, видов и форматов на различных носителях, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям пользователей. Библиотека не комплектуется документами, включенными в Федеральный список экстремистских материалов, а также документами, изданными организациями, вошедшими в «Перечень некоммерческих организаций, в отношении которых судом принято вступившее в законную силу решение о ликвидации или запрете деятельности по основаниям, предусмотренным Федеральным законом «О противодействии экстремистской деятельности», «Перечень общественных и религиозных объединений, деятельность которых приостановлена в связи с осуществлением ими экстремистской деятельности», «Перечень иностранных и международных неправительственных организаций, деятельность которых признана нежелательной на территории Российской Федерации». Для обеспечения качественного библиотечного обслуживания

пользователей необходимо постоянное ежегодное обновление фонда.

Для библиотечного обслуживания слепых и слабовидящих формируются фонды документов на специальных носителях информации: книги с рельефно-точечным шрифтом (шрифтом Брайля), плоскочечатные издания, крупношрифтовые издания, «говорящие» книги, рельефные пособия, тактильные рукодельные издания, издания в цифровом формате и базы данных «говорящих» книг с криптозащитой (для МГОСБСС).

Для библиотечного обслуживания пользователей детского и юношеского возраста формируются фонды документов на различных носителях информации с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья.

Пополнение библиотечного фонда информационной продукцией, имеющей возрастные ограничения, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Для обслуживания представителей коренного малочисленного (саамского) народа, проживающего на территории Мурманской области, на основе обязательного экземпляра Мурманской области формируется фонд документов на саамском языке (для МГОУНБ).

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5

<p>Библиотечный персонал, иные должности библиотечных работников, отнесенные к основному персоналу по экономическому виду деятельности и «Деятельность библиотек», участвующие в выполнении государственной работы</p>	<p>Значения штатной численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях выполнения государственных работ определяются с учетом числа зарегистрированных пользователей, количества выданных экземпляров и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании типовых норм времени и норм времени на работы, выполняемые в государственных библиотеках</p>	<p>Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики»; Письмо Минкультуры России от 03.07.2015 № 231-01-39-НМ «О направлении Методических рекомендаций по введению нормирования труда в государственных (муниципальных) учреждениях культуры с указаниями особенностей введения типовых норм труда в библиотеках, фильмофондах, зоопарках, музеях и других организациях музейного типа»</p>	<p>Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование не менее 50% от общего числа работающих в библиотеке специалистов</p>	<p>Не реже 1 раза в пять лет</p>
--	--	---	---	----------------------------------

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
<p>1. Размещение информации на информационном стенде в помещении библиотеки</p>	<p>Информация о составе библиотечных фондов. Информация о новых поступлениях документов.</p>	<p>По мере необходимости (не реже 1 раза в год). Ежеквартально</p>
<p>2. Размещение информации на сайте библиотеки в сети Интернет</p>	<p>Информация о составе библиотечных фондов. Информация о новых поступлениях документов</p>	<p>По мере необходимости (не реже 1 раза в год). Ежеквартально</p>

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения государственной работы рассматриваются должностными лицами библиотеки не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые исполнительным органом государственной власти Мурманской области.

Не установлены.

Приложение
к Стандарту

**Показатели оценки качества выполнения
государственной работы
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения
и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат выполнения государственной работы			
Обновляемость библиотечного фонда, %	$Obf \geq N$	$Obf = Nr / Of \times 100$, где: Nr – количество документов на физических (материальных) носителях, поступивших в расчетном году, единиц; Of – количество документов (объем) библиотечного фонда в расчетном году (всего), единиц; N – нормативное значение показателя качества государственной работы, установленное в государственном задании учреждения, утвержденном учредителем, %	Отчет о выполнении государственного задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год); Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК об общедоступной (публичной) библиотеке» (годовая)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения государственной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы (согласно п.10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещений требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие предметов, оборудования требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие транспорта, соответствующего требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
2. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы (согласно п.11 настоящего Стандарта)			
Наличие разрешительных документов, да/нет	1	наличие документов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности государственной работы для потребителей (согласно п.12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие библиотечного фонда требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы (согласно п.13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении государственной работы, требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов, %	$O_s \geq 50$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество работающих в библиотеке специалистов, человек	Данные учреждения
Наличие мероприятий по	1	наличие мероприятий (да – 1,	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы, да/нет		нет – 0)	
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы (согласно п.14 настоящего Стандарта)			
Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы (согласно п.15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
культуры
Мурманской области
от _____ № _____

**Областной стандарт качества выполнения государственной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения государственной работы – Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной работы:

Библиографическая обработка документов и создание каталогов (далее – государственная работа).

3. Цель государственной работы:

Формирование системы каталогов библиотечных документов для оперативного информирования пользователей библиотеки о составе библиотечных фондов.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения государственной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение государственной работы:

Государственная работа выполняется безвозмездно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

аннотация – краткая характеристика документа, поясняющая его содержание, назначение, форму, другие особенности;

библиографическая база данных - база данных, содержащая преимущественно библиографическую информацию;

библиографическая запись – элемент библиографической информации, фиксирующий сведения о документе, позволяющие его идентифицировать, раскрыть его состав и содержание в целях библиографического поиска;

библиотека – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам, а также оказывающая другие библиотечно-информационные услуги;

библиотечно-информационная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, консультации и т.д.).

библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей её пользователей путем предоставления библиотечно-информационных услуг;

библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки;

библиотечный фонд – совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

веб-сайт – узел сети Интернет, объединяющий Интернет-ресурсы схожей тематики;

документ – зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;

индексирование – выражение содержания документа и (или) смысла информационного запроса на информационно-поисковом языке;

пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки – физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами.

удалённый (дистанционный) доступ – обращение к электронным ресурсам, размещенным на сервере, доступном через информационно-телекоммуникационные сети.

удаленный пользователь – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей;

электронный каталог – библиотечный каталог, содержащий библиографические записи в одном из принятых машиночитаемых форматов.

6. Правовые основы выполнения государственной работы:

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

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

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

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

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

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

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

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

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;

Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;

Закон Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;

указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

постановление Правительства Российской Федерации от 23.01.2016 № 32 «Об утверждении перечня форматов, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), перечня библиотек, предоставляющих слепым и слабовидящим доступ через информационно-телекоммуникационные сети к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), а также Правил предоставления библиотеками доступа слепым и слабовидящим к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), через информационно-телекоммуникационные сети»;

постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 № Р-965 «Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;

приказ Министерства культуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

приказ 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»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 31.03.2015 № 526 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях»;

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

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

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

приказ Росстата от 07.12.2016 № 764 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры»;

ГОСТ Р 7.0.100-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 03.12.2018 № 1050-ст);

ГОСТ Р 7.0.98-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Международный стандартный идентификатор для библиотек и родственных организаций (ISIL) (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 30.01.2018 № 33-ст);

ГОСТ Р 7.0.56-2017. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Международный стандартный сериальный номер (ISSN). Издательское оформление и использование (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 19.12.2017 № 2027-ст);

ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст);

ГОСТ Р 7.90-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Универсальная десятичная классификация. Структура, правила ведения и индексирования (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2002-ст);

[ГОСТ Р 7.0.95-2015](#). Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные документы. Основные виды, выходные сведения, технологические характеристики (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 09.12.2015 № 2127-ст).

ГОСТ Р 7.0.94-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 09.12.2015 № 2126-ст).

ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (утв. приказом Росстандарта от 28.09.2015 № 1390-ст);

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

действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 7.0.17-2014. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Система обязательного экземпляра документов. Производители, получатели, основные виды документов (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 29.01.2014 № 13-ст);

ГОСТ Р 7.0.83-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 15.10.2013 № 1163-ст);

ГОСТ Р 52872-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1789-ст);

ГОСТ Р 7.0.13-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Карточки для каталогов и картотек, макет аннотированной карточки в издании. Общие требования и издательское оформление (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 13.12.2011 № 810-ст);

ГОСТ Р 7.0.12-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 13.12.2011 № 813-ст);

ГОСТ Р 7.0.11-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Диссертация и автореферат диссертации. Структура и правила оформления (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 13.12.2011 № 811-ст);

ГОСТ Р 7.0.61-2011. Текущие государственные библиографические указатели. Общие требования и издательское оформление (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 13.12.2011 № 812-ст);

ГОСТ Р 7.0.52-2010. Национальный стандарт российской федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Формат для обмена библиографическими данными. Поисковый образ документа (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 09.11.2010 № 349-ст);

ГОСТ Р 7.0.0-2010. Национальный стандарт российской федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Национальная система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 09.11.2010 № 348-ст);

ГОСТ Р 7.0.66-2010. (ИСО 5963:1985). Национальный стандарт российской федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к координатному индексированию (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 09.11.2010 № 344-ст);

ГОСТ Р 7.0.7-2009. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу.

Статьи в журналах и сборниках. Издательское оформление (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27.05.2009 № 180-ст);

ГОСТ Р 7.0.9-2009. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическое обеспечение издательских и книготорговых процессов. Общие требования (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 24.11.2009 № 514-ст);

ГОСТ Р 7.0.6-2008. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Международный стандартный номер издания музыкального произведения (ISMN). Издательское оформление и использование (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 25.08.2008 № 183-ст);

ГОСТ Р 7.0.53-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Международный стандартный книжный номер. Использование и издательское оформление (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 29.05.2007 № 113-ст);

ГОСТ Р 7.0.3-2006. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные элементы. Термины и определения (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 12.07.2006 № 130-ст);

ГОСТ Р 7.0.4-2006. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Выходные сведения. Общие требования и правила оформления (утв. и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 04.04.2006 № 61-ст);

ГОСТ 7.11-2004 (ИСО 832:1994). Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках (введен в действие приказом Ростехрегулирования от 22.03.2005 № 60-ст);

ГОСТ 7.70-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Описания баз данных и машиночитаемых информационных массивов. Состав и обозначение характеристик. (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 13 января 2004 г. № 7-ст)

ГОСТ 7.1-2003. Межгосударственный стандарт. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (введен постановлением Госстандарта РФ от 25.11.2003 № 332-ст);

ГОСТ 7.59-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации (введен постановлением Госстандарта России от 29.05.2003 № 170-ст);

ГОСТ 7.82-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 04.09.2001 № 369-ст);

ГОСТ 7.80-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 06.10.2000 № 253-ст);

ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 07.10.1999 № 334-ст);

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной работы:

Государственная работа выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества выполнения государственной работы (приложение 1 к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам выполнения государственной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения государственной работы:

Не требуются.

9.2. Порядок выполнения государственной работы:

Государственная работа выполняется государственными областными библиотеками, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство:

- государственным областным бюджетным учреждением культуры «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека» (далее – МГОУНБ);
- государственным областным бюджетным учреждением культуры «Мурманская областная детско-юношеская библиотека» (далее – МОДЮБ);
- государственным областным бюджетным учреждением культуры «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» (далее – МГОСБСС).

Выполнение государственной работы включает в себя следующие процедуры:

- научная и техническая обработка документов: индексирование, формирование библиографической записи, аннотирование и другое;
- формирование, организация и ведение электронного каталога, библиографических баз данных библиотеки;
- организация и ведение карточных каталогов и картотек.

Порядок каталогизации регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, стандартами и техническими условиями, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное выполнение работы.

Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки, структурных подразделений библиотеки,

выполняющих государственную работу.

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении государственной работы:

- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых выполнение государственной работы становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, 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).

9.4. 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).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе выполнения государственной работы в случае несоответствия государственной работы Стандарту:

Потребитель может обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе выполнения государственной работы в случае несоответствия государственной работы Стандарту.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в библиотеку, Министерство. Жалобы на решения, принятые руководителем библиотеки, подаются в Министерство; жалоба на действия должностных лиц Министерства, руководителя библиотеки подается на имя руководителя Министерства; жалоба на действия руководителя Министерства подается в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального веб-сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе, поступившей в библиотеку, Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Адреса для направления жалоб в Министерство в электронном виде:

- электронная почта: culture@gov-murman.ru;
- веб-сайт: <https://culture.gov-murman.ru/>;
- виртуальная приемная Правительства Мурманской области:
<http://reception.gov-murman.ru/PublicReceptionWeb>

Адрес для направления жалоб в библиотеку в электронном виде:

- электронная почта:
 - в МГОУНБ: ruslib@mgounb.ru;
 - в МОДЮБ: modub@polarnet.ru;
 - в МГОСБСС: mosbs@mail.ru.

Жалоба должна содержать:

1) наименование библиотеки, выполняющей государственную работу, должностного лица библиотеки, выполняющей государственную работу, либо должностного лица библиотеки, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотеки, выполняющей государственную работу, должностного лица библиотеки, выполняющей государственную работу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, выполняющей государственную работу, должностного лица библиотеки, выполняющей государственную работу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в библиотеку, Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа библиотеки, Министерства, должностного лица библиотеки, Министерства в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

При обращении заявителя на личный прием в Министерство должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.

В случае если заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;
- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы Министерство, библиотека, выполняющая государственную работу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Министерство, библиотека, выполняющая государственную работу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо библиотеки, Министерства, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, библиотеку, выполняющую государственную работу, или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц библиотеки, выполняющей государственную работу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Министерство, библиотека, выполняющая государственную работу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках выполнения государственной работы, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Министерства, а также решения, принятые в ходе выполнения государственной работы, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание и прилегающая территория	<p>Библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп.</p> <p>Здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации).</p> <p>Здание располагается с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта (не более 10 минут пешком).</p> <p>Прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, имеются места парковки для легкового автотранспорта.</p>	<p>СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения;</p> <p>СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения;</p> <p>СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений;</p> <p>СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий</p>
2. Помещения	<p>Наличие помещений для выполнения государственной работы, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - административные и хозяйственные помещения; - служебные помещения для специалистов; - туалетные комнаты с 	

	санузлами; - помещения для получения и хранения документов, размещения библиотечных фондов.	
3. Предметы, оборудование	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное выполнение работы, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - специализированная библиотечная мебель для размещения библиотечных фондов; - автоматизированные рабочие места специалистов библиотеки; - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети Интернет. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для выполнения государственной работы, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать выполнение государственной работы.	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы
4. Транспорт	Наличие транспорта для организации выполнения государственной работы.	

11. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Наличие документов: - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе; - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; - устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.	
2. Санитарное	Состояние здания (помещений) должно	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к

состояние	соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: - телефонная связь; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова; - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства пожаротушения. Из помещений библиотеки имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации

12. Требования к доступности государственной работы для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1. Режим работы	Режим работы библиотеки устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом библиотеки, с учетом специфики выполнения государственной работы.
2. Требования к библиотечным каталогам	Библиотечные каталоги должны соответствовать объему и содержанию библиотечного фонда, целям и задачам деятельности библиотеки. В каталогах должна оперативно отражаться информация о текущих поступлениях в библиотечный фонд, проводиться текущее и плановое редактирование. Доступ к каталогам библиотеки организован в помещении библиотеки. Доступ к электронным каталогам организован в локальной сети библиотеки, а также в удаленном режиме на веб-сайте библиотеки. Гиперссылка для доступа пользователей к электронному каталогу библиотеки должна размещаться на главной странице веб-сайта

<p>библиотеки.</p> <p>В помещении библиотеки организовано предоставление консультационной помощи пользователям по работе с электронными каталогами.</p> <p>Для слепых и слабовидящих пользователей обеспечена возможность использования печатного каталога по Брайлю и программ экранного и речевого доступа к электронному каталогу (для МГОСБСС).</p>

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
<p>Библиотекарь, библиограф, иные должности работников библиотеки, отнесенные к основному персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность библиотек», участвующие в выполнении государственной работы</p>	<p>Значения штатной численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях выполнения ими государственных работ определяются с учетом количества документов, прошедших аналитико-синтетическую обработку, объема электронного каталога, библиографических баз данных и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании типовых норм времени и норм времени на работы, выполняемые в государственных библиотеках</p>	<p>Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики»;</p> <p>Письмо Минкультуры России от 03.07.2015 № 231-01-39-НМ «О направлении Методических рекомендаций по введению нормирования труда в государственных (муниципальных) учреждениях культуры с указаниями особенностей введения типовых норм труда в библиотеках, фильмофондах, зоопарках, музеях и других организациях музейного типа»</p>	<p>Доля специалистов высшего и среднего профессионального образования не менее 50% от общего числа работающих в библиотеке специалистов</p>	<p>Не реже 1 раза в пять лет</p>

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
1. Размещение информации в помещении библиотеки	Информация о библиотечных каталогах. Информация о методике поиска в электронном каталоге.	По мере необходимости (не реже 1 раза в год).
2. Размещение информации на сайте библиотеки в сети Интернет	Информация о составе библиотечных каталогов. Гиперссылка для доступа к электронному каталогу библиотеки Информация о методике поиска в электронном каталоге.	По мере необходимости (не реже 1 раза в год).

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения государственной работы рассматриваются должностными лицами библиотеки не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые исполнительным органом государственной власти Мурманской области.

Не установлены.

Приложение
к Стандарту

**Показатели оценки качества выполнения
государственной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат выполнения государственной работы			
Доля документов из фондов библиотеки, библиографическое описание которых, отражено в электронном каталоге, в общем объеме фондов %	$Dek \geq N$	$Dek = \frac{ЭК}{O} \times 100$, где: ЭК – количество документов, библиографическое описание которых, отражено в электронном каталоге, единиц; O – объем библиотечного фонда, единиц; N – нормативное значение показателя качества государственной работы, установленное в государственном задании учреждения, утверждаемом учредителем, %	Отчет о выполнении государственного задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год); Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (годовая)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения государственной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы (согласно п.10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещений требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие предметов, оборудования требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие транспорта, соответствующего требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы (согласно п.11 настоящего Стандарта)			
Наличие разрешительных документов, да/нет	1	наличие документов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности государственной работы для потребителей (согласно п.12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие библиотечного каталога требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы (согласно п.13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении государственной работы, требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов, %	$O_s \geq 50$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество работающих в библиотеке специалистов, человек	Данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
государственной работы, да/нет			
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы (согласно п.14 настоящего Стандарта)			
Наличие актуальной информации в помещении библиотеки, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы (согласно п.15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг

УТВЕРЖДЕНЫ
 приказом Министерства
 культуры
 Мурманской области
 от _____ № _____

**Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества
 государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и
 информационное обслуживание пользователей библиотеки
 в стационарных условиях»**

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (B_{ij})
1	2
Показатель качества, характеризующий результат оказания государственной услуги	0,3
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания государственной услуги	0,7
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги	X
<i>Соответствие здания и прилегающей территории требованиям</i>	<i>0,03</i>
<i>Соответствие помещений требованиям</i>	<i>0,04</i>
<i>Соответствие предметов, оборудования требованиям</i>	<i>0,04</i>
<i>Наличие транспорта, соответствующего требованиям</i>	<i>0,03</i>
2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги	X
<i>Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях</i>	<i>0,03</i>
<i>Соответствие санитарного состояния требованиям</i>	<i>0,05</i>
<i>Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности</i>	<i>0,05</i>
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей	X
<i>Соответствие режима работы требованиям</i>	<i>0,03</i>
<i>Соответствие ресурсного обеспечения, необходимого для оказания государственной услуги, требованиям</i>	<i>0,05</i>
<i>Обслуживание особых категорий потребителей</i>	<i>0,05</i>
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги	X
<i>Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании государственной услуги, требованиям</i>	<i>0,05</i>
<i>Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов</i>	<i>0,02</i>
<i>Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании государственной услуги</i>	<i>0,03</i>

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (В _{ij})
1	2
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги	X
<i>Наличие информации у входа в здание</i>	0,02
<i>Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки</i>	0,02
<i>Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах библиотеки (при наличии)</i>	0,01
<i>Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет</i>	0,03
<i>Наличие публикаций в средствах массовой информации</i>	0,03
<i>Наличие актуальной информации на сайте Министерства культуры Мурманской области в сети Интернет</i>	0,02
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги	X
<i>Наличие книги отзывов и предложений</i>	0,01
<i>Отсутствие обоснованных жалоб потребителей</i>	0,05
<i>Проведение опросов потребителей государственной услуги</i>	0,01
Итого:	1

Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки вне стационара»

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (В _{ij})
1	2
Показатель качества, характеризующий результат оказания государственной услуги	0,3
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания государственной услуги	0,7
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги	X
<i>Соответствие здания (помещений) и прилегающей территории требованиям</i>	0,03
<i>Соответствие предметов, оборудования требованиям</i>	0,04
<i>Наличие транспорта, соответствующего требованиям</i>	0,05
2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги	X
<i>Наличие разрешительных документов</i>	0,03
<i>Соответствие санитарного состояния требованиям</i>	0,05
<i>Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности</i>	0,05
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей	X
<i>Соответствие режима работы требованиям</i>	0,06
<i>Обслуживание особых категорий потребителей</i>	0,06

4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги	X
<i>Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании государственной услуги, требованиям</i>	0,05
<i>Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов</i>	0,02
<i>Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании государственной услуги</i>	0,03
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги	X
<i>Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет</i>	0,05
<i>Наличие публикаций в средствах массовой информации</i>	0,05
<i>Наличие актуальной информации на сайте Министерства культуры Мурманской области в сети Интернет</i>	0,04
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги	X
<i>Наличие книги отзывов и предложений</i>	0,02
<i>Отсутствие обоснованных жалоб потребителей</i>	0,05
<i>Проведение опросов потребителей государственной услуги</i>	0,02
Итого:	1

Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки удаленно через сеть Интернет»

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (B _{ij})
1	2
Показатель качества, характеризующий результат оказания государственной услуги	0,3
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания государственной услуги	0,7
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги	X
<i>Соответствие здания требованиям</i>	0,03
<i>Соответствие помещений требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие предметов, оборудования требованиям</i>	0,04
<i>Наличие транспорта, соответствующего требованиям</i>	0,03
2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги	X
<i>Наличие разрешительных документов</i>	0,03
<i>Соответствие санитарного состояния требованиям</i>	0,05
<i>Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности</i>	0,05
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей	X

<i>Соответствие режима работы требованиям</i>	0,03
<i>Соответствие веб-сайта требованиям</i>	0,06
<i>Обслуживание особых категорий потребителей</i>	0,05
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги	X
<i>Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании государственной услуги, требованиям</i>	0,05
<i>Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов</i>	0,02
<i>Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании государственной услуги</i>	0,03
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги	X
<i>Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет</i>	0,05
<i>Наличие публикаций в средствах массовой информации</i>	0,03
<i>Наличие актуальной информации на сайте Министерства культуры Мурманской области в сети Интернет</i>	0,03
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги	X
<i>Наличие книги отзывов и предложений</i>	0,02
<i>Отсутствие обоснованных жалоб потребителей</i>	0,05
<i>Проведение опросов потребителей государственной услуги</i>	0,01
Итого:	1

Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества государственной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (B _{ij})
1	2
Показатель качества, характеризующий результат выполнения государственной работы	0,4
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения государственной работы	0,6
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы	X
<i>Соответствие здания и прилегающей территории требованиям</i>	0,02
<i>Соответствие помещений требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие предметов, оборудования требованиям</i>	0,05
<i>Наличие транспорта, соответствующего требованиям</i>	0,02
2. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы	X
<i>Соответствие сайта учреждения требованиям</i>	0,02
<i>Соответствие санитарного состояния требованиям</i>	0,05
<i>Соответствие требованиям пожарной и криминальной</i>	0,05

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (B_{ij})
1	2
<i>безопасности</i>	
3. Требования к доступности государственной работы для потребителей	X
<i>Соответствие режима работы требованиям</i>	0,02
<i>Соответствие библиотечного фонда требованиям</i>	0,06
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы	X
<i>Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении государственной работы, требованиям</i>	0,05
<i>Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов</i>	0,05
<i>Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы</i>	0,04
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы	X
<i>Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки</i>	0,04
<i>Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет</i>	0,05
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги	X
<i>Наличие книги отзывов и предложений</i>	0,02
<i>Отсутствие обоснованных жалоб потребителей</i>	0,02
Итого:	1

**Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества
государственной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»**

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (B_{ij})
1	2
Показатель качества, характеризующий результат выполнения государственной работы	0,4
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения государственной работы	0,6
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы	X
<i>Соответствие здания и прилегающей территории требованиям</i>	0,02
<i>Соответствие помещений требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие предметов, оборудования требованиям</i>	0,05
<i>Наличие транспорта, соответствующего требованиям</i>	0,02
2. Требования к законности и безопасности выполнения	X

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (B_{ij})
1	2
государственной работы	
<i>Соответствие сайта учреждения требованиям</i>	0,02
<i>Соответствие санитарного состояния требованиям</i>	0,05
<i>Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности</i>	0,05
3. Требования к доступности государственной работы для потребителей	X
<i>Соответствие режима работы требованиям</i>	0,02
<i>Соответствие библиотечного каталога требованиям</i>	0,06
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы	X
<i>Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении государственной работы, требованиям</i>	0,05
<i>Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов</i>	0,05
<i>Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы</i>	0,04
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы	X
<i>Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки</i>	0,04
<i>Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет</i>	0,05
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги	X
<i>Наличие книги отзывов и предложений</i>	0,02
<i>Отсутствие обоснованных жалоб потребителей</i>	0,02
Итого:	1