|  |
| --- |
| Утвержден  приказом Министерства  культуры Мурманской области  от 11.06.2020 № 252 |

**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 – результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя;

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;

информационный ресурс - искусственно созданный или природный объект, являющийся источником информации в любой форме, в любой знаковой системе, на любом физическом носителе;

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 библиотечного фонда - совокупность последовательных и взаимосвязанных действий, направленных на выявление, оценку, отбор, заказ и приобретение документов в фонд или приобретение прав доступа к ним;

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 документов - экземпляры различных видов тиражированных документов и экземпляры печатных изданий в электронной форме, подлежащие безвозмездной передаче производителями в соответствующие организации в порядке и количестве, установленных законом;

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

оцифровка - технология создания копии аналогового документа в цифровой форме;

пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки – физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые библиотекой ;

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 экземплярность документов, включаемых в состав библиотечного фонда;

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

сохранность документа – состояние документа, характеризуемое степенью 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, в том числе не входящих в состав Архивного фонда Российской Федерации, создающая стратегический информационный ресурс и предназначенная для сохранения национального научного, культурного и исторического наследия народов Российской Федерации в условиях военного времени, чрезвычайных и экстремальных ситуаций;

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 библиотечного фонда - деятельность, включающая совокупность последовательных и взаимосвязанных процессов по моделированию, комплектованию, обработке, размещению фонда для его последующего использования и хранения, поддержанию фонда в актуальном состоянии;

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;

электронный ресурс – ресурс в цифровой форме, для использования которого необходимы средства вычислительной техники, представляет собой электронные данные (информацию в виде чисел, букв, символов или их комбинаций), электронные программы (команды или операции для решения конкретных задач, включая обработку данных) или сочетание этих видов в одном ресурсе.

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

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 07.08.2019 № 438 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения с указаниями по их заполнению для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью общедоступных (публичных) библиотек и театров»;

ГОСТ Р 7.0.100-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. 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 N 1050-ст;

ГОСТ Р 7.0.87-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования (утв. и введен в действие [Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15.06.2018 № 342-ст](http://docs.cntd.ru/document/550613402));

ГОСТ Р 7.0.102-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. профиль комплектования фондов научных библиотек. структура. индикаторы комплектования (утв. и введен в действие [Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29.05.2018 № 283-ст](http://docs.cntd.ru/document/550613402));

ГОСТ Р 7.0.99-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация. Общие требования (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 01.08.2018 № 446-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 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 N 2127-ст);

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 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 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 7.0-99. 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 N 334-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.

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 документов библиотечного фонда;
* 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 укреплённости, техническим средствам охраны, противопожарной защите, эвакуации людей и фондов).

Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки, структурных подразделений библиотеки, выполняющих государственную работу.

Порядок формирования и учета библиотечного фонда 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 в порядке, установленном федеральным законодательством.

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 тридцати 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 тридцати 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, 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 или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

* 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 и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
* если текст жалобы не позволяет определить ее суть, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю;
* 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 при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же адрес. Заявитель уведомляется о данном решении;
* если в жалобе содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте библиотеки, Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", заявителю в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в жалобе.

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 гражданин 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.

**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 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).  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. | 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 выполнения государственной работы, в том числе:  - 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) |  |
| 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;  - контрольно-измерительные приборы для мониторинга температурно-влажностного и светового режимов хранения (для МГОУНБ);  - 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.  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 | 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, ликвидированных в соответствии с ФЗ «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), плоскопечатные 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 |
| Библиотекарь, иные должности библиотечных работников, отнесенные к основному персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность библиотек», участвующие в выполнении государственной работы | Значения штатной численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях выполнения ими 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 | 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» | Доля специалистов, имеющих высшее или среднее профессиональное образование не менее 50% от общего числа работающих в библиотеке специалистов | Не реже 1 раза в пять лет |

**14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы:**

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

**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 ≥ N | Obf = Np / Of x 100,  где:  Np – 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, 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 |
| 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, % | Os ≥ 50 | Os / O x 100,  где:  Os – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек;  O – общее общего количества работающих в библиотеке специалистов, человек | Данные учреждения |
| Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы, да/нет | 1 | наличие мероприятий (да – 1, нет – 0) | Данные учреждения |
| 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 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_