

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом департамента культуры
Ярославской области
от 29.12.2020 № 241

БАЗОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ
к качеству предоставления государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

1. Общие положения.

Наименование государственной услуги:

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

Получатели государственной услуги: физические лица.

Услуга предоставляется бесплатно.

2. Нормативно-правовое регулирование предоставления государственной услуги.

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

Указ Президента Российской Федерации от 27.07.1992 № 802 «О научном и информационном обеспечении проблем инвалидности и инвалидов»;

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

постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

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 20.02.2019 № 169 «Об утверждении Положения о федеральной государственной информационной системе «Национальная электронная библиотека» и методики отбора объектов Национальной электронной библиотеки»;

постановление Правительства Российской Федерации от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении противопожарного режима в Российской Федерации»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.1993 № 649 «Об утверждении Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации»;

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

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 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»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации 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»;

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

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 24.06.2016 № 1435 «Об утверждении порядка проведения периодической аттестации работников библиотек»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.12.2019 № 1905 «Об утверждении правил предоставления и размещения общедоступными библиотеками находящейся в их фондах информационной продукции, содержащей информацию, запрещенную для распространения среди детей в соответствии с частью 2 статьи 5 Федерального закона "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию"»;

Закон Ярославской области от 24 февраля 2014 г. № 2-з «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов»;

ГОСТ 7.69-95 (ИСО 5127-11-83) СИБИД. Аудиовизуальные документы. Основные термины и определения;

ГОСТ 7.73-96 СИБИД. Поиск и распространение информации. Термины и определения;

ГОСТ Р 7.0.60-2020 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения;

ГОСТ Р 7.0.83-2013 СИБИД. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;

ГОСТ Р 7.0.17-2014 СИБИД. Система обязательного экземпляра документов. Производители, получатели, основные виды документов;

ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИД. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

ГОСТ Р 7.0.93-2015 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечный фонд. Технология формирования;

ГОСТ Р 7.0.94-2015 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения (Переиздание);

ГОСТ Р 7.0.95-2015 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные документы. Основные виды, выходные сведения, технологические характеристики;

ГОСТ Р 7.0.96-2016 СИБИД. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования;

ГОСТ Р 7.0.100-2018 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД). Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (с Поправкой);

ГОСТ Р 7.0.102-2018 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Профиль комплектования фондов научных библиотек. Структура. Индикаторы комплектования;

ГОСТ Р 7.0.103-2018 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД). Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения;

СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения. Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (с Изменениями № 1-4);

СП 60.13330.2016. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха;

СНиП 21-01-97 «Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений»;

Правила устройства электроустановок (утверждены Министерством топлива и энергетики Российской Федерации 06.10.1999);

Рекомендации по работе библиотек с документами, включенными в федеральный список экстремистских материалов (утверждены Министерством культуры Российской Федерации 12.09.2017);

Модельный стандарт деятельности специальной библиотеки для слепых субъекта Российской Федерации (2010 г.);

Кодекс этики российского библиотекаря (2011 г.);

Руководство для публичных библиотек России по обслуживанию молодежи (2012 г.);

Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки (2014 г.);

Научно-методическая деятельность центральной библиотеки субъекта Российской Федерации. Примерное положение (2015 г.);

Руководство по краеведческой деятельности центральной библиотеки субъекта Российской Федерации (области, края) (2017 г.).

Руководство по библиотечному обслуживанию детей в России (2019 г.).

3. Состав государственной услуги.

3.1. В стационарных условиях:

- выдача получателю государственной услуги документов или копий документов из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги во временное пользование (на дом, для работы в читальном зале);

- продление срока выдачи получателю государственной услуги документов из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги во временное пользование (на дом);

- возврат документов или копий документов, выданных получателю услуги из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги во временное пользование (на дом, для работы в читальном зале);

- предоставление получателю государственной услуги доступа к информационным ресурсам с компьютеров библиотеки-поставщика государственной услуги;

- справочно-библиографическое и информационное обслуживание, библиографическое информирование получателя государственной услуги в помещениях библиотеки поставщика государственной услуги;

- индивидуальные и групповые культурно-просветительские мероприятия (выставка, презентация, экскурсия по библиотеке, библиотечный урок, библиотечный квест, беседа, обзор, викторина, мастер-класс, библиотечное занятие и т.д.) в помещениях библиотеки-поставщика государственной услуги. Методические и творческие культурно-массовые мероприятия в составе государственного задания на выполнение работ в составе данной услуги не учитываются.

3.2. Вне стационара:

- выдача получателю государственной услуги документов или копий документов из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги во временное пользование по системе межбиблиотечного абонемент, через внестационарные формы обслуживания (надомный, заочный абонемент, библиотечные пункты и др.);

- возврат документов или копий документов, выданных получателю услуги из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги во временное пользование по системе межбиблиотечного абонемент, через внестационарные формы обслуживания (надомный, заочный абонемент, библиотечные пункты и др.);

- справочно-библиографическое и информационное обслуживание, библиографическое информирование получателя государственной услуги вне помещений библиотеки-поставщика государственной услуги;

- индивидуальные и групповые культурно-просветительские мероприятия (выставка, презентация, экскурсия по библиотеке, библиотечный урок, библиотечный квест, беседа, обзор, викторина, мастер-класс, библиотечное занятие и т.д.) вне помещений библиотеки-поставщика государственной услуги. Методические и творческие культурно-массовые мероприятия в составе государственного задания на выполнение работ в составе данной услуги не учитываются.

3.3. Удалённо через сеть «Интернет»:

- справочно-библиографическое и информационное обслуживание получателя государственной услуги в режиме онлайн на официальных интернет-ресурсах библиотеки-поставщика государственной услуги (за исключением аккаунтов в социальных сетях);

- культурно-просветительские мероприятия (выставка, презентация, экскурсия по библиотеке, библиотечный урок, библиотечный квест, беседа, обзор, викторина, мастер-класс, библиотечное занятие и т.д.) в режиме онлайн на официальных интернет-ресурсах библиотеки-поставщика государственной услуги (за исключением аккаунтов в социальных сетях);

- предоставление (выдача) документов и копий документов из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги удалённым пользователям путём доступа к электронным ресурсам, генерируемым библиотекой-поставщиком государственной услуги, и сетевым ресурсам удалённого доступа.

4. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги.

Поставщиками государственной услуги являются:

- государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Ярославская областная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова».

Адрес: 150040, г. Ярославль, ул. Свердлова, д. 25в.

Режим работы для пользователей:

понедельник – четверг: с 10.00 до 20.00;

пятница – выходной день;

суббота и воскресенье: с 10.00 до 18.00;

последний четверг каждого месяца – санитарный день;

с 1 июля по 31 августа библиотека работает с 10.00 до 18.00.

Контакты:

администрация: (4852) 23-12-01;

кадры: (4852) 23-12-21;

регистрация, обслуживание читателей, проведение мероприятий:
(4852) 72-60-61;

наличие книг в фонде, библиографическая справка: (4852) 30-46-31;

e-mail: info@rlib.yar.ru;

сайт: <http://www.rlib.yar.ru>;

- государственное учреждение культуры Ярославской области «Областная юношеская библиотека имени А.А. Суркова»;

Адрес: 150048, г. Ярославль, Московский проспект, д. 147.

Режим работы для пользователей:

вторник–пятница: с 10.00 до 19.00;

суббота–воскресенье: с 10.00 до 18.00;

понедельник – выходной день;
последняя среда каждого месяца – санитарный день.

Летний график:

понедельник – суббота: с 10.00 до 18.00;

воскресенье – выходной день.

Контакты:

директор: (4852) 44-29-96;

отдел обслуживания: (4852) 44-53-94;

научно-методический отдел: (4852) 44-32-03;

e-mail: yarsurkovbibl@yaroslavl.ru;

сайт: <http://libsurkov.ru>;

- государственное учреждение культуры Ярославской области
«Областная детская библиотека имени И.А. Крылова».

Адрес: 150014, г. Ярославль, ул. Володарского, д. 59.

Режим работы для пользователей:

понедельник, вторник, четверг, пятница: с 9.00 до 18.00;

среда: с 9.00 до 20.00;

воскресенье: с 9.00 до 17.00;

суббота – выходной день;

последний четверг каждого месяца – санитарный день.

Контакты:

директор: (4852)75-52-07;

заместитель директора: (4852)25-94-07;

e-mail: mail@krylovka.ru;

сайт: <http://www.krylovka.ru>;

- государственное учреждение культуры Ярославской области
«Ярославская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих».

Адрес: г. Ярославль, ул. Рыбинская, д. 53 / 38.

Режим работы для пользователей:

понедельник, среда: с 9.00 до 17.00;

вторник, четверг: с 9.00 до 20.00;

пятница: с 9.00 до 16.00;

суббота: с 10.00 до 16.00;

воскресенье – выходной день.

Контакты:

директор: (4852) 20-04-02;

отдел обслуживания: (4852) 20-04-03;

отдел методико-библиографической информации: (4852) 48-62-68;

e-mail: yarlib@yandex.ru;

сайт: <http://www.yarlib.ru>.

Информация о библиотеке-поставщике государственной услуги, об оказываемой государственной услуге, размещаемая в помещениях и на официальном сайте библиотеки-поставщика государственной услуги, в средствах массовой информации, в сети «Интернет» должна содержать достоверные и полные сведения.

В обязательном порядке в состав сведений о библиотеке-поставщике государственной услуги, об оказываемой государственной услуге входит следующая информация:

- полное наименование библиотеки-поставщика государственной услуги;
- адрес библиотеки-поставщика государственной услуги;
- телефоны библиотеки-поставщика государственной услуги;
- адрес электронной почты и официального сайта библиотеки-поставщика государственной услуги;
- сведения об учредителе библиотеки-поставщика государственной услуги;
- график работы библиотеки-поставщика государственной услуги;
- правила пользования библиотекой-поставщиком государственной услуги, согласованные учредителем библиотеки-поставщика государственной услуги;
- базовые требования к качеству предоставления государственной услуги.

Указанная информация размещается на информационных стендах в помещении, на сайте библиотеки-поставщика государственной услуги.

В помещениях библиотеки-поставщика государственной услуги размещается навигация, являющаяся ориентиром нахождения структурных подразделений библиотеки-поставщика государственной услуги предоставляющих услугу.

В ГУК ЯО «Ярославская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» информация для пользователей дублируется в специальных доступных форматах.

Сотрудники библиотеки-поставщика государственной услуги в рабочее время должны носить бейджи с указанием фамилии, имени и отчества, должности.

5. Порядок оказания государственной услуги.

5.1. Перечень документов, необходимых для получения услуги.

Перечень документов, необходимых для получения услуги в стационарных условиях и вне стационара, определяется Правилами пользования библиотеки-поставщика государственной услуги.

Документов для получения услуги удалённо через сеть «Интернет» не требуется.

5.2. Случаи/условия предоставления или отказа в предоставлении услуги.

Государственная услуга (в стационарных условиях, вне стационара, удалённо через сеть «Интернет») предоставляется в соответствии с Правилами пользования соответствующей библиотеки-поставщика государственной услуги.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки-поставщика государственной услуги и её структурных подразделений.

Отказ в предоставлении государственной услуги возможен в случае нарушения получателем государственной услуги Правил пользования библиотеки-поставщика государственной услуги.

Государственная услуга может быть приостановлена (прекращена) в случаях чрезвычайных ситуаций, при которых ее выполнение становится невозможным (аварии, стихийные бедствия, коммунальные аварии и т.п.), а также на основании нормативных правовых и иных распорядительных актов учредителя или уполномоченных органов, включая структуры МЧС, органы прокуратуры и иные контрольно-надзорные органы.

Решение о сроках и порядке возобновления предоставления государственной услуги принимается учредителем или руководителем библиотеки-поставщика государственной услуги с учётом обстоятельств, вызвавших приостановление (прекращение) услуги, и их последствий.

5.3. Порядок обжалования получателем государственной услуги действий поставщика государственной услуги.

Получатель государственной услуги независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на библиотечное обслуживание, на доступ в библиотеки-поставщики государственной услуги и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами.

Получатель государственной услуги имеет право:

- бесплатно получать через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования полную информацию о составе библиотечного фонда библиотеки-поставщика государственной услуги, а также информацию о наличии в данном библиотечном фонде конкретного документа;

- бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

- бесплатно получать во временное пользование документы из библиотечных фондов библиотек-поставщиков государственной услуги;

- получать документы или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется правилами пользования библиотекой-поставщиком государственной услуги.

Национальные меньшинства имеют право на получение документов на родном языке через систему государственных библиотек Российской Федерации.

Незрячие и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов в специальных доступных форматах на различных носителях информации в ГУК ЯО «Ярославская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих».

Граждане детского и юношеского возраста имеют право на библиотечное обслуживание в ГУК ЯО «Областная детская библиотека имени И.А. Крылова» и ГУК ЯО «Областная юношеская библиотека имени А.А. Суркова» соответственно.

Граждане, которые не могут посещать библиотеки в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов библиотек-поставщиков государственной услуги через заочные или внестационарные формы обслуживания.

Порядок доступа к фондам библиотек-поставщиков государственной услуги, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотеками-поставщиками государственной услуги устанавливаются действующим законодательством, уставами библиотек-поставщиков государственной услуги.

Библиотека-поставщик государственной услуги имеет право:

- самостоятельно определять содержание и конкретные формы своей деятельности в соответствии с целями и задачами, указанными в её уставе;
- осуществлять в соответствии с законодательством и своим уставом информационную, культурную, просветительскую, научную, образовательную деятельность;
- утверждать по согласованию с учредителем Правила пользования библиотекой;
- устанавливать порядок доступа к фонду библиотеки-поставщика государственной услуги и условия его использования;
- определять сумму залога при предоставлении отдельных видов документов, а также в других случаях, определенных правилами пользования библиотеки-поставщика государственной услуги;
- устанавливать ограничения на копирование, экспонирование и выдачу отдельных видов документов, в соответствии с правилами пользования библиотеки-поставщика государственной услуги;
- определять в соответствии с правилами пользования библиотеки-поставщика государственной услуги виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями.

Получатель государственной услуги может обжаловать действия (бездействие) библиотеки-поставщика государственной услуги путём

личного обращения или направления обращения по почте либо с использованием сети «Интернет» или официального сайта библиотеки-поставщика государственной услуги.

Жалобы и обращения направляются руководителю библиотеки-поставщика государственной услуги или лицу, его замещающему.

Жалоба должна содержать:

- наименование библиотеки-поставщика государственной услуги, указание должностного лица или сотрудника библиотеки-поставщика государственной услуги, действия (бездействие) которого обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ;

- информацию об обжалуемых фактах, действии/бездействии сотрудника (сотрудников) библиотеки-поставщика государственной услуги.

Жалоба рассматривается в течение 30 календарных дней с момента поступления.

По результатам рассмотрения жалобы получателю государственной услуги в письменной форме и (в случае выраженного желания потребителя государственной услуги) в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае несогласия с результатами рассмотрения жалобы получатель государственной услуги имеет право обратиться с жалобой на действия (бездействие) библиотеки-поставщика государственной услуги в департамент культуры Ярославской области, осуществляющий функции и полномочия учредителя библиотеки-поставщика государственной услуги, а также в прокуратуру или в суд.

Жалоба без указания фамилии, имени заявителя, контактной информации не рассматривается.

6. Требования к организации предоставления государственной услуги.

6.1. К месту расположения.

Библиотека-поставщик государственной услуги располагается в максимальной доступности для населения. Доступность обеспечивается удобным местоположением библиотеки-поставщика государственной услуги, пешеходной и транспортной доступностью. При размещении специальной библиотеки-поставщика государственной услуги соблюдаются близость к местам проживания или работы, удобные транспортные маршруты и подходы к зданию, наличие специальных ориентиров.

Условия доступности государственной услуги для инвалидов обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

6.2. К помещениям.

Размеры площадей библиотечных помещений определяются с учетом их функционального назначения, а также требований нормативных правовых и рекомендательных документов, перечень которых приведен в п.2 настоящих Базовых требований к качеству выполнения государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

6.3. К материально-техническому обеспечению.

Комплекс материально-технического оснащения библиотеки-поставщика государственной услуги включает:

- библиотечное оборудование: мебель (столы, стулья, кресла), книжные стеллажи, каталожные шкафы. В детской и специальной библиотеках используется оборудование с учётом специфических потребностей групп пользователей;

- информационно-коммуникационные средства, в т. ч. обеспечивающие ограничения доступа несовершеннолетних к незаконному и негативному контенту сети «Интернет», офисная и оргтехника, точки доступа в интернет.

В специальной библиотеке - специальное оборудование для людей с ограниченными физическими возможностями.

Количество оборудования рассчитывается исходя из количества сотрудников библиотеки-поставщика государственной услуги, оказывающих государственную услугу. Оборудование и программное сопровождение информационных систем должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

В целом требования к материально-техническому обеспечению содержатся в нормативных правовых и рекомендательных документах, перечень которых приведен в п.2 настоящих Базовых требований к качеству выполнения государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

6.4. К персоналу.

Нормативная потребность в работниках определяется на основе расчёта бюджета рабочего времени в соответствии с действующим законодательством и рекомендациями федеральных методических центров.

Не менее 50 % штатного персонала должны быть дипломированными специалистами в области библиотечного дела, культуры и искусства, педагогики, информационных технологий, не реже одного раза в 5 лет проходить повышение квалификации по любой из установленных форм, в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Все специалисты библиотеки-поставщика государственной услуги должны быть аттестованы в установленном порядке.

Все сотрудники должны быть ознакомлены со своими служебными обязанностями и правами. Персонал библиотеки-поставщика государственной услуги должен обладать набором профессиональных знаний и навыков, приемов и методов работы, необходимых качеств для обслуживания особых категорий пользователей.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники библиотеки-поставщика государственной услуги должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности. В профессиональной деятельности сотрудники библиотеки-поставщика государственной услуги руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря.

7. Требования к процессу предоставления государственной услуги.

7.1. В стационарных условиях:

Действия поставщика государственной услуги	Действия получателя услуги
Выдача получателю государственной услуги документов или копий документов из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги во временное пользование (на дом, для работы в читальном зале)	
Запись получателя государственной услуги в библиотеку-поставщика государственной услуги в соответствии с Правилами пользования библиотеки-поставщика государственной услуги	Предъявление документа в соответствии с Правилами пользования библиотеки-поставщика государственной услуги
Аналитическая работа с формулярами получателей государственной услуги	—
Перерегистрация получателя государственной услуги (ежегодно), в т.ч. в автоматизированном режиме	Предъявление документа в соответствии с Правилами пользования библиотеки-поставщика государственной услуги
Подбор документов, консультирование получателя государственной услуги	Оформление запроса на получение документов или копий документов в соответствии с Правилами пользования библиотеки-поставщика государственной услуги
Учёт и классификация отказов при	—

отсутствии документов, необходимых получателю государственной услуги	
Оформление выдачи получателю государственной услуги документов или копий документов	Оформление выдачи документов или копий документов в соответствии с Правилами пользования библиотеки-поставщика государственной услуги
Продление срока выдачи получателю государственной услуги документов или копий документов из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги во временное пользование (на дом)	
Продление срока выдачи получателю государственной услуги документов или копий документов из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги во временное пользование (на дом)	Обращение в библиотеку-поставщика государственной услуги с целью продления срока пользования документами из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги во временное пользование (по телефону, через сайт, при личном посещении)
Возврат документов или копий документов, выданных получателю государственной услуги из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги во временное пользование (на дом, для работы в читальном зале)	
Проверка сохранности документов из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги, возвращаемых получателем услуги	—
Оформление возврата документов или копий документов в соответствии с Правилами пользования библиотеки-поставщика государственной услуги	Оформление возврата документов или копий документов в соответствии с Правилами пользования библиотеки-поставщика государственной услуги
Возврат в библиотечный фонд (расстановка) документов, возвращённых получателем государственной услуги	
Работа с читателями, не возвратившими документы в срок	
Предоставление получателю государственной услуги доступа к информационным ресурсам с компьютеров библиотеки-поставщика государственной услуги	
Предоставление получателю государственной услуги рабочего места с доступом к полнотекстовым	Предъявление документа в соответствии с Правилами пользования библиотеки-

базам данных и сетевым ресурсам	поставщика государственной услуги
Справочно-библиографическое и информационное обслуживание, библиографическое информирование получателя государственной услуги в помещениях библиотеки поставщика государственной услуги	
Проведение консультации, беседы с получателем государственной услуги у каталогов, картотек, книжных полок, информирование о новых поступлениях	Запрос получателя государственной услуги на консультацию по справочно-библиографическому аппарату библиотеки поставщика государственной услуги
Выполнение библиографических запросов, справок	Запрос получателя государственной услуги на выполнение библиографической справки
Библиографическое информирование	Запрос получателя государственной услуги на библиографическое информирование
Составление библиографических пособий, библиографических указателей	—
Предоставление в пользование адаптивных вспомогательных устройств, специализированного оборудования для работы с различными носителями информации, как в помещении библиотеки-поставщика государственной услуги, оказание консультативной помощи в их использовании – в специальной библиотеке	—
Индивидуальные и групповые культурно-просветительские мероприятия (выставка, презентация, экскурсия по библиотеке, библиотечный урок, библиотечный квест, квиз, беседа, обзор, викторина, мастер-класс, библиотечное занятие и т.д.) в помещениях библиотеки-поставщика государственной услуги	
Определение темы культурно-просветительского мероприятия, целевой аудитории	—
Разработка содержания культурно-просветительского мероприятия	—
Проведение мероприятия	Участие в мероприятии
Подведение итогов работы выставки	—

В ГУК ЯО «Ярославская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» документы предоставляются в том числе в

форматах, учитывающих специфику восприятия информации получателями государственной услуги, а также с использованием специальных технических средств.

7.2. Вне стационара:

Действия поставщика государственной услуги	Действия получателя услуги
Выдача получателю государственной услуги документов или копий документов из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги во временное пользование по системе межбиблиотечного абонемент, через внестационарные формы обслуживания (надомный, заочный абонемент, библиотечные пункты и др.)	
Прием заказа на выдачу документов во временное пользование через надомный (заочный) абонемент	Оформление заказа на выдачу документов во временное пользование через надомный (заочный) абонемент
Подбор документов для выдачи во временное пользование через надомный (заочный) абонемент	—
Выдача запрошенных документов во временное пользование через надомный (заочный) абонемент	Получение заказанных документов во временное пользование через надомный (заочный) абонемент
<p>Организация библиотечного пункта:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбор и оснащение помещения библиотечного пункта; - подбор документов библиотечного фонда для библиотечного пункта; - организация системы выдачи и приема документов библиотечного фонда 	<p>Предъявление документа в соответствии с Правилами пользования библиотеки-поставщика государственной услуги</p> <p>Оформление запроса на получение документов или копий документов в соответствии с Правилами пользования библиотеки-поставщика государственной услуги</p>
Возврат документов или копий документов, выданных получателю государственной услуги из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги во временное пользование по системе межбиблиотечного абонемент, через внестационарные формы обслуживания (надомный, заочный абонемент, библиотечные пункты и др.);	
Проверка сохранности документов из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги, возвращаемых получателем услуги	—
Оформление возврата документов или копий документов в соответствии с Правилами	Оформление возврата документов или копий документов в соответствии с Правилами

пользования библиотеки-поставщика государственной услуги	пользования библиотеки-поставщика государственной услуги
Возврат в библиотечный фонд (расстановка) документов, возвращённых получателем государственной услуги	–
Работа с читателями, не возвратившими документы в срок	–
Справочно-библиографическое и информационное обслуживание, библиографическое информирование вне помещений библиотеки-поставщика государственной услуги	
Индивидуальное библиографическое информирование	–
Индивидуальные и групповые культурно-просветительские мероприятия (выставка, презентация, экскурсия по библиотеке, библиотечный урок, библиотечный квест, квиз, беседа, обзор, викторина, мастер-класс, библиотечное занятие и т.д.) вне помещений библиотеки-поставщика государственной услуги	
Определение темы культурно-просветительского мероприятия, целевой аудитории	Запрос на подготовку и проведение культурно-просветительского мероприятия
Разработка содержания культурно-просветительского мероприятия	–
Проведение мероприятия	Участие в мероприятии
Подведение итогов работы выставки	Обратная связь (отзыв, оценка эффективности и др.) от получателя услуги

7.3. Удалённо через сеть «Интернет»:

Действия поставщика государственной услуги	Действия получателя услуги
Справочно-библиографическое и информационное обслуживание получателя государственной услуги в режиме онлайн на официальных интернет-ресурсах библиотеки-поставщика государственной услуги (за исключением аккаунтов в социальных сетях)	
Выполнение библиографических запросов, справок	Направление запроса на получение услуги на официальных интернет-ресурсах библиотеки-поставщика государственной услуги (за исключением аккаунтов в социальных сетях)
Индивидуальное и групповое библиографическое	–

информирование	
Предоставление доступа к информационным ресурсам	–
Культурно-просветительские мероприятия (выставка, презентация, экскурсия по библиотеке, библиотечный урок, библиотечный квест, беседа, обзор, викторина, мастер-класс, библиотечное занятие и т.д.) в режиме онлайн на официальных интернет-ресурсах библиотеки-поставщика государственной услуги (за исключением аккаунтов в социальных сетях)	
Определение темы культурно-просветительского мероприятия, целевой аудитории	Запрос на подготовку и проведение культурно-просветительского мероприятия
Разработка содержания культурно-просветительского мероприятия	–
Проведение мероприятия	Участие в мероприятии
Подведение итогов работы мероприятия	Обратная связь (отзыв, оценка эффективности и др.) от получателя услуги
Предоставление (выдача) документов и копий документов из фонда библиотеки-поставщика государственной услуги удалённым пользователям путём доступа к электронным ресурсам, генерируемым библиотекой-поставщиком государственной услуги, и сетевым ресурсам удалённого доступа	
Создание на интернет-ресурсах библиотеки-поставщика государственной услуги разделов, обеспечивающих предоставление услуги	Обращение к интернет-ресурсам библиотеки-поставщика государственной услуги, получение услуги в соответствии с Правилами пользования библиотеки-поставщика государственной услуги

8. Требования к результату оказания государственной услуги.

Результатом оказания государственной услуги (в стационарных условиях, вне стационара, удалённо через сеть «Интернет») является достижение по итогам отчётного периода (нарастающим итогом) показателя «Количество посещений», установленного библиотеке-поставщику государственной услуги в государственном задании.

9. Цены и тарифы на предоставление государственной услуги.

Услуга бесплатная.

10. Порядок контроля за соблюдением базовых требований к качеству предоставления государственной услуги.

Контроль за соблюдением базовых требований к качеству предоставления государственной услуги осуществляется департаментом культуры Ярославской области (далее - департамент).

Контроль осуществляется:

1. Ежеквартально – на основании представляемого библиотекой-поставщиком государственной услуги в департамент отчёта о выполнении по итогам отчётного периода (нарастающим итогом) установленного государственного задания в части достижения показателя качества государственной услуги – «Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удалённых) по сравнению с предыдущим годом».

Отчет представляется ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за кварталом, в котором оказывалась государственная услуга.

2. По итогам года – на основании представляемого библиотекой-поставщиком государственной услуги в департамент отчёта о выполнении по итогам отчётного периода (нарастающим итогом) установленного государственного задания в части достижения показателя качества государственной услуги – «Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удалённых) по сравнению с предыдущим годом».

Отчет представляется не позднее 1 февраля года, следующего за годом, в котором оказывалась государственная услуга.

В случае выявления значительных отклонений от показателя качества, установленного в государственном задании, департамент проводит анализ причин недостижения указанного показателя и принимает меры для их устранения, в том числе рассматривает вопрос проведения внеочередной проверки.

3. По данным предварительного отчёта.

Предварительный отчет представляется библиотекой-поставщиком государственной услуги в департамент не позднее 1 декабря года оказания государственной услуги.

Если прогнозный годовой показатель качества, указанный в предварительном отчете, меньше показателя, установленного в государственном задании (с учетом допустимых (возможных) отклонений), то департамент принимает меры, предусмотренные п.29 Порядка формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Ярославской области и финансового обеспечения его выполнения, утверждённого постановлением Правительства области от 09.11.2015 № 1197-п «О формировании государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) и финансовом обеспечении его выполнения».

4. Разово – на основании поступившей в департамент жалобы потребителя государственной услуги.

Поступившая в департамент жалоба рассматривается в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Критерий «Наличие обоснованных жалоб получателей государственных услуг на качество оказываемых услуг» учитывается в составе целевых показателей деятельности руководителя соответствующей

библиотеки-поставщика государственной услуги и применяется для оценки эффективности работы руководителя библиотеки-поставщика государственной услуги и при установлении ежемесячной персональной надбавки руководителю библиотеки-поставщика государственной услуги.