

П Р И К А З

г. Тверь

от 19.08.2014

№ 105

Об утверждении стандартов и государственных услуг в сфере культуры Тверской области

В целях реализации Постановления Администрации Тверской области № 141-па от 22.04.2011 «Об утверждении порядка формирования государственных заданий в отношении государственных учреждений Тверской области и финансового обеспечения выполнения государственных заданий и порядка определения объема и условия предоставления субсидий на возмещение нормативных затрат, связанных с оказанием государственных услуг (выполнение работ) в соответствии с государственными заданиями, и на иные цели и о внесении изменений и признании утратившими силу отдельных постановлений Администрации Тверской области» и Федерального закона от 08.05.2010 №83 ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарты государственных услуг в сфере культуры Тверской области (Приложение 1).
2. Утвердить перечень государственных услуг в сфере культуры Тверской области, оказываемых государственными учреждениями культуры Тверской области (Приложение 2).
3. Считать приказ Комитета по делам культуры Тверской области от 01.11.2011 № 106 «Об утверждении стандартов и государственных услуг в сфере культуры Тверской области» утратившим силу.
4. Разместить утвержденные стандарты государственных услуг, предоставляемых государственными учреждениями на сайте Комитета по делам культуры Тверской области.
5. Настоящий приказ довести до сведения и исполнения руководителей государственных учреждений культуры Тверской области.

6. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя председателя, начальника отдела Комитета по делам культуры Тверской области Н.М. Петухову, заместителя председателя Комитета по делам культуры Тверской области О.В. Нефедову.
7. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2015г.

Председатель Комитета



Е.В. Шевченко

**Стандарт государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей
библиотеки»**

1. Общее описание государственной услуги

1.1 Цель оказания государственной услуги: обеспечение свободного доступа населения к информации; создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, обеспечение возможности просвещения и интеллектуального досуга для граждан.

1.2 Основные действия по оказанию государственной услуги

Для предоставления государственной услуги выполняются следующие основные действия:

1) предоставление потребителям государственной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов, базы данных и другие формы библиотечного информирования;

2) предоставление консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

3) предоставление во временное пользование любого тиражированного документа из библиотечного фонда;

4) предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

5) предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

6) оказание культурно-просветительских услуг в целях приобщения населения к культурным ценностям, создания условий для творческой реализации:

проведение массовых мероприятий: литературных праздников, читательских конференций, диспутов, литературно-музыкальных вечеров, библиотечных уроков, устных журналов и других форм мероприятий;

организация книжных выставок, просмотров литературы, художественных выставок;

работа в клубах по интересам, кружках литературного, художественного и народного творчества, музыкальных и литературных гостиных;

6) повышение гражданско-правовой и информационной культуры;

7) методическая деятельность по организации работы муниципальных библиотек по обеспечению равного доступа городского и сельского населения к информации, знаниям и культурным ценностям:

мониторинг деятельности муниципальных библиотек (выезды, экспертно-диагностические обследования, кураторство);

подготовка аналитико-статистических материалов деятельности библиотек области (отчёты для Госкомстата, Министерств культуры РФ, справки, материалы на коллегию, свод годовых сведений об общедоступных (публичных) библиотеках области, электронные базы данных по муниципальным библиотекам;

разработка проектов нормативно-правовых документов развития библиотек региона;

повышение профессиональной квалификации специалистов государственных и муниципальных библиотек (семинары, практикумы, конкурсы, стажировки, клуб методистов, дни специалиста, консультации, дистанционное обучение и другие формы)

проведение научных исследований с целью совершенствования библиотечной деятельности, изучение опыта работы.

8) содействие адаптации в социальной жизни и развитию творческого потенциала людей с ограничениями жизнедеятельности через книгу, литературное и художественное творчество;

9) издательская деятельность (информационные и методические пособия, репродуцирование изданий для слепых: брайль, «говорящие книги»)

1.3 Организации, оказывающие государственную услугу:

-государственные библиотеки Тверской области

1.4 Потенциальные потребители государственной услуги

Физические и юридические лица.

1.5 Правовые основы оказания государственной услуги:

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "Об образовании в Российской Федерации";
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (ред. от 05.05.2014);
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ (ред. от 05.05.2014) "Об обязательном экземпляре документов";
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ (ред. от 02.12.2013) "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";
- Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 (ред. от 23.12.2002) "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";
- Приказ Минкультуры России от 08.10.2012 № 1077 "Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда" (Зарегистрировано в Минюсте России 14.05.2013 № 28390);
- Постановление Минтруда РФ от 03.02.1997 № 6 "Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках";
- Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390(ред. От 17.02.2014) "О противопожарном режиме" (вместе с "Правилами противопожарного режима в Российской Федерации");
- "ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации" (введены в действие Приказом Минкультуры РФ от 01.11.1994 № 736);
- Приказ Минкультуры РФ от 18.01.2007 № 19 (ред. от 16.02.2009)
"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" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 06.03.2007 N 9059);

- "ГОСТ 7.60-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения" (введен Постановлением Госстандарта России от 25.11.2003 N 331-ст);
- "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила. ГОСТ 7.12-93" (введен Постановлением Госстандарта РФ от 13.12.1994 N 308);
- Приказа Ростехрегулирования от 22.03.2005 N 60-ст "О введении в действие межгосударственного стандарта", утвердившего ГОСТ 7.11-2004 (ИСО 832-1994) "СИБИД. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках";
- Приказа Ростехрегулирования от 04.04.2006 N 61-ст, утвердившего национальный стандарт ГОСТ Р 7.0.4-2006 "СИБИД. Издания. Выходные сведения. Общие требования и правила оформления";
- "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация. Общие требования. ГОСТ 7.9-95 (ИСО 214-76)"(введен Постановлением Госстандарта РФ от 27.02.1996 N 108);
- "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 РФ от 13.02.1997 N 53);
- "ГОСТ 7.74-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-поисковые языки. Термины и определения" (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 27.11.1996 N 651);
- "ГОСТ 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения" (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 15.04.1997 N 136);
- Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2009 г. N 180-ст "Об утверждении национального стандарта" утвердившего национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 7.0.7-2009 "СИБИД. Статьи в журналах и сборниках. Издательское оформление";
- Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 13 декабря 2011 г. N 810-ст "Об утверждении национального стандарта", утвердившего ГОСТ Р 7.0.13-2011 "СИБИД. Карточки для каталогов и картотек, макет аннотированной карточки в издании. Общие требования и издательское оформление";
- ГОСТ Р 7.0.49-2007 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Государственный рубрикатор научно-технической информации.

Структура, правила использования и ведения" (утв. Приказом Ростехрегулирования от 12.03.2007 N 29-ст) введен в действие с 1 января 2008 года Постановлением Государственного комитета РФ по стандартизации и метрологии от 7 октября 1999 г. N 333-ст "О принятии и введении в действие межгосударственного стандарта";

- ГОСТ 7.78-99 "СИБИД. Издания. Вспомогательные указатели" введен в действие с 1 июля 2000 года

- ГОСТ 7.19-2001 "СИБИД. Формат для обмена данными. Содержание записи" введен в действие с 1 июля 2002 года Постановлением Государственного комитета РФ по стандартизации и метрологии от 4 сентября 2001 г. N 372-ст "О принятии и введении в действие межгосударственного стандарта";

- ГОСТ 7.25-2001 "СИБИД. Тезаурус информационно-поисковый одноязычный. Правила разработки, структура, состав и форма представления", введен в действие 1 июля 2002 года Постановлением Государственного комитета РФ по стандартизации и метрологии от 4 сентября 2001 г. N 370-ст "О принятии и введении в действие межгосударственного стандарта";

- "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. ГОСТ 7.0-99"(введен Постановлением Госстандарта РФ от 07.10.1999 N 334-ст);

- ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения" (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 16.02.2000 N 39-ст);

- "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика. ГОСТ 7.20-2000"(введен Постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 N 182-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 N 253-ст);

- "ГОСТ 7.32-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления" (введен Постановлением Госстандарта России от 04.09.2001 N 367-ст) (ред. от 07.09.2005);

- "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Статистический учет выпуска непериодических, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения. ГОСТ 7.81-2001" (введен Постановлением Госстандарта РФ от 04.09.2001 N 368-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 N 369-ст);
- "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения. ГОСТ 7.83-2001" (введен Постановлением Госстандарта РФ от 15.01.2002 N 14-ст);
- "Консервация документов. Основные термины и определения. ГОСТ 7.48-2002" (введен Постановлением Госстандарта РФ от 05.06.2002 N 231-ст);
- "Консервация документов. Общие требования. ГОСТ 7.50-2002" (введен Постановлением Госстандарта РФ от 05.06.2002 N 232-ст);
- "ГОСТ 7.1-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления" (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 25.11.2003 N 332-ст);
- "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации. ГОСТ 7.59-2003"(введен Постановлением Госстандарта РФ от 29.05.2003 N 170-ст)
"Издания. Термины и определения. ОСТ 29.130-97"(утв. Приказом Госкомпечати РФ от 07.04.1997 N 39);
- Закон Тверской области от 26.06.1997 N 67(ред. от 24.12.2013)"О библиотеках в Тверской области" (принят Постановлением Законодательного Собрания Тверской области от 26.06.1997 N 570).

1.6 Документы, необходимые для получения государственной услуги:

- основной документ, удостоверяющий личность (для физических лиц), при предъявлении которого оформляется читательский билет и формуляр читателя (для несовершеннолетних до 14 лет – документы, удостоверяющие личность их законных представителей);
- договор об оказании услуг (для юридических лиц);
- справка об инвалидности по зрению (при посещении библиотеки для слепых).

1.7 Основания для отказа в оказании государственной услуги:

предусматриваются в правилах пользования библиотекой и включают:

- отсутствие документов, удостоверяющих личность;
- отсутствие договора об оказании услуг (для юридических лиц)
- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение получателя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность);

- зафиксированные факты нарушения правил пользования библиотекой, повлекшие за собой утрату библиотечного фонда и оборудования;
- нарушение сроков пользования книгами и другими документами библиотечного фонда без уважительных причин.

2. Способы получения потребителями информации о государственной услуге:

Способ	Характеристика
Телефонная консультация	Сотрудники библиотеки во время работы учреждения в случае обращения потребителей по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге. Время ожидания консультации не превышает 5 минут
Информирование при личном общении	Сотрудники библиотеки во время работы учреждения в случае личного обращения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге. Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с посетителями библиотеки, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества Время ожидания консультации не превышает 5 минут
Информация у входа в библиотеку	У входа в библиотеку размещены: - наименование библиотеки; - информация о режиме работы
Информация в помещении	В помещениях библиотеки на информационном стенде в удобном для обозрения месте размещаются: - правила пользования библиотекой; - полный перечень оказываемых библиотекой услуг (в том числе платных с указанием цен); - информация о режиме работы отделов библиотеки и гардероба; - информация о номерах телефонов отделов библиотеки; - информация о проводимых культурно- просветительных мероприятиях; - фамилия, имя, отчество директора библиотеки и его заместителей; - информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки; - информация о других библиотеках, оказывающих услуги по библиотечному обслуживанию; - информация об адресе официального сайта комитета по культуре Тверской области в сети Интернет
Информация в сети Интернет	Библиотека поддерживает в актуальном состоянии Интернет-сайт, на котором размещены: - название библиотеки; - фамилия, имя, отчество директора библиотеки и его заместителей; - информация об адресе и маршрутах проезда к библиотеке; - информация о номерах телефонов отделов библиотеки; - информация о режиме работы отделов библиотеки; - информация о проводимых культурно- просветительных мероприятиях; - полный перечень оказываемых библиотекой услуг; - перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель для получения государственной услуги; - в случае наличия - электронные коллекции книг;

	- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки (сайт ГБУК «Тверская областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького» - www.tverlib.ru , сайт ГБУК «Тверской областной центр детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина» - www.asplib.tvcom.ru , ГКУК «Тверская областная специальная библиотека для слепых им. М.И. Суворова» - www.tosbs.tverlib.ru)
Информация в печатной форме	Ежегодно издаются путеводители, буклеты, информационные издания о библиотеке, ее ресурсах и услугах, которые: <ul style="list-style-type: none"> - распространяются в помещениях библиотеки; - предоставляются для распространения в муниципальных библиотеках Тверской области
Информация в печатных средствах массовой информации	В печатных средствах массовой информации, доступных потенциальным потребителям государственной услуги, не реже чем 1 раз в месяц размещается информация о: <ul style="list-style-type: none"> - наименовании библиотеки; - адресе, телефоне библиотеки; - проведении лекционно-массовых мероприятиях

3. Требования к удобству и комфортности

Требование	Характеристика
Режим работы	Справочные и информационные службы, за отделы, обслуживающие читателей на абонементе, читальные залы, гардероб для верхней одежды посетителей работают: <ul style="list-style-type: none"> - в областной универсальной научной библиотеке им. А.М. Горького 7 дней в неделю (за исключением государственных праздничных дней и ежемесячного санитарного дня); - в областной библиотеке для детей и юношества им. А.С. Пушкина 6 дней в неделю (за исключением праздничных дней и ежемесячного санитарного дня); - в областной специальной библиотеке для слепых им. М.И. Суворова 6 дней в неделю (за исключением праздничных дней и ежемесячного санитарного дня)
Сроки ожидания услуги	Выдача документа из библиотечного фонда производится: <ul style="list-style-type: none"> - в читальном зале – в течение не более 10 минут (в библиотеке для слепых – не более 15 минут); - на абонементе – в течение не более 10 минут (в библиотеке для слепых – не более 20 минут); - из основного книгохранения – в срок до 30 минут; Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится на время рабочего дня библиотеки. Запрос, требующий дополнительного изучения, выполняется в течение рабочего дня.
Продолжительность оказания услуги	<ul style="list-style-type: none"> - запись одного читателя в единую регистрационную картотеку (базу данных) учреждения осуществляется в течение не более 10 минут; - перерегистрация одного читателя в единой регистрационной картотеке (базе данных) осуществляется в течение не более 5 минут.
Формы оказания услуги	- справки по библиографическим и информационным запросам могут даваться в устной форме (в том числе по телефону или лично при посещении потребителем библиотеки) и в

	<p>письменной форме;</p> <p>- потребителям предоставляется доступ к документам в разных форматах: книги, периодика, аудио и видеодокументы, электронные документы, базы данных, в том числе базы данных информационно-телекоммуникационной сети общего пользования, и документы других форматов</p>
Обслуживание особых категорий потребителей	<p>- слепым и слабовидящим потребителям документы предоставляются на специальных носителях информации: в виде изданий, изготавливаемых рельефно-точечным способом по системе Брайля, рельефно-графических изданий, «говорящих книг», крупношрифтовых изданий для слабовидящих, электронных изданий для слепых (адаптированных изданий для чтения людьми с нарушенным зрением при помощи брайлевского дисплея и синтезатора речи);</p> <p>- представители национальных меньшинств имеют право на получение документов на родном языке;</p> <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 заочные, внестационарные формы обслуживания и надомный абонемент</p>

4. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги

Требование	Характеристика
Книга почетных посетителей	В библиотеке в удобном для обозрения месте располагается книга почетных посетителей, куда посетителям по их желанию предоставляется возможность внести запись
Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям библиотеки по их требованию. Отзывы и предложения посетителей библиотеки еженедельно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер и информирование заявителей (при наличии контактной информации о них)
Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обращения граждан в электронной форме	В библиотеке организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан по электронной почте и подготовка ответов на них (в областной универсальной научной библиотеке имени А.М.Горького адрес электронной почты - lbr@tverlib.ru , в областной библиотеке для детей и юношества им. А.С.Пушкина адрес электронной почты - asplib@yandex.ru , в областной специальной библиотеке для слепых им.М.И. Суворова адрес электронной почты - tbs@tversu.ru
Опросы потребителей государственной услуги (Приложение 2)	В библиотеке по факту оказания услуги проводятся опросы потребителей услуги о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых услуг. Результаты опросов не реже одного раза в квартал обобщаются и представляются в Комитет по делам культуры Тверской области

5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги

Требование	Характеристика
Требования к зданию	<ul style="list-style-type: none"> - библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения; - состояние здания, в котором располагается библиотека (включая книгохранилище), не является аварийным; - здание библиотеки подключено к системам Централизованного отопления и канализации, водоснабжения; - оборудовано телефонной связью. <p>Состояние зданий соответствуют лицензионным требованиям и требованиям СанПиН и Госпожнадзора</p>
Требования к составу помещений	<p>В состав помещений библиотеки входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> - зал для обслуживания читателей на абонементе; - читальный зал или система читальных залов; - помещение для работы с аудиовизуальными средствами на 10 мест (в областной библиотеке для детей и юношества им.А.С. Пушкина), 5 мест (специальная библиотека для слепых им.М.И. Суворова); - лекционный зал на 50 мест (в областной библиотеке для детей и юношества им.А.С. Пушкина), на 150 мест (в областной универсальной научной библиотеке имени А.М. Горького); на 20 мест (специальная библиотека для слепых им.М.И. Суворова); - компьютерный зал на 10 мест (в областной библиотеке для детей и юношества им. А.С. Пушкина), на 15 мест (в областной универсальной научной библиотеке имени А.М.Горького); на 6 мест (специальная библиотека для слепых им.М.И. Суворова); - служебные помещения; - помещение для хранения библиотечных фондов площадью 2000 кв.м на 140 тыс. единиц хранения (в областной библиотеке для детей и юношества им.А.С. Пушкина), площадью 6000 кв. м на 3 млн. единиц хранения мест (в областной универсальной научной библиотеке имени А.М.Горького); 180 кв.м. на 101 тыс. единиц хранения (специальная библиотека для слепых им.М.И. Суворова); - гардероб для верхней одежды посетителей; - санузел для посетителей, снабженный туалетной бумагой
Требования к оборудованию читального зала	<p>Читальный зал обеспечен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рабочими местами для посетителей (исправные стул, стол, настольная лампа при недостаточности освещения, в библиотеке для слепых - лупа)
Требования к температурно-влажностному режиму	<p>Организация, оказывающая государственную услугу, оборудована системами теплоснабжения помещений, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18-20 градусов по Цельсию и относительной влажности 40-60 % в соответствии с лицензионными требованиями, требованиями СанПиН и Госпожнадзора</p>
Требования к информатизации и компьютеризации	<p>в <u>областной универсальной научной библиотеке имени А.М.Горького:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудовано для потребителей государственной услуги не менее 45 мест для работы на персональных компьютерах, из них 40 с выходом в сеть Интернет; - не менее 90 рабочих мест для сотрудников библиотеки

	<p>оборудовано персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет 80 мест;</p> <ul style="list-style-type: none"> - у библиотеки имеется электронная почта; - для библиотеки создан и поддерживается в актуальном режиме Интернет-сайт. <p><u>в областной библиотеке для детей и юношества им.А.С. Пушкина</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -для потребителей государственной услуги оборудовано не менее 10 мест для работы на персональных компьютерах, из них 10 с выходом в сеть Интернет - не менее 20 рабочих мест для сотрудников библиотеки оборудовано персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет 20 мест; - у библиотеки имеется электронная почта; - для библиотеки создан и поддерживается в актуальном режиме Интернет-сайт. <p><u>в библиотеке для слепых им. М.И. Суворова:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - для потребителей государственной услуги оборудовано не менее 6 мест для работы на персональных компьютерах, из них не менее 6 с выходом в сеть Интернет; - не менее 25 рабочих мест для сотрудников библиотеки оборудовано персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет 10 мест; - у библиотеки имеется электронная почта; - для библиотеки создан и поддерживается в актуальном режиме Интернет-сайт.
Наличие копировально-множительной и иной оргтехники	<p>Для нужд посетителей и выполнения профессиональных задач</p> <ul style="list-style-type: none"> - в областной универсальной научной библиотеке имени А.М.Горького установлено и находится в состоянии, пригодном для эксплуатации: <ul style="list-style-type: none"> • 15 единиц копировально-множительной техники; • 7 сканеров; - в областной библиотеке для детей и юношества им.А.С. Пушкина установлено и находится в состоянии, пригодном для эксплуатации: <ul style="list-style-type: none"> • 4 единицы копировально-множительной техники; • 6 сканеров. - в библиотеке для слепых им. М.И. Суворова установлено и находится в состоянии пригодном для эксплуатации: <ul style="list-style-type: none"> • 3 единицы копировально-множительной техники; • 5 сканера
Комплектование библиотечного фонда	<p>Ежегодно в областную универсальную научную библиотеку имени А.М. Горького поступает не менее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 тыс. экземпляров книг (в том числе приобретается 14 тыс. экземпляров); • 9 тыс. экземпляров периодических изданий (приобретается); • 500 экземпляров аудиовизуальных и электронных изданий (приобретается). <p>Ежегодно в областную библиотеку для детей и юношества им.А.С. Пушкина поступает не менее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 тыс. экземпляров (в том числе приобретается 6 тыс. экземпляров); • 150 экземпляров периодических изданий (в том числе приобретается 149 экземпляров); • 18 экземпляров аудиовизуальных произведений

	<p>(приобретается)</p> <p>Ежегодно в библиотеку для слепых им. М.И. Суворова поступает не менее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9,3 тыс. экземпляров (в том числе приобретается 9 тыс. экземпляров) • 95 экземпляров периодических изданий (приобретается); • 5,6 тыс. экземпляров аудиовизуальных произведений (приобретается)
--	--

6. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

Требование	Характеристика
Учредительные документы	Устав учреждения, соответствующий законодательству
Санитарное состояние	- уборка помещений библиотеки, доступных для посетителей, производится каждый рабочий день, в том числе санузлов по мере загрязнения; - у входа в здание, в котором располагается библиотека, установлено не менее одной урны для мусора
Криминальная безопасность	- охрана, тревожная кнопка
Пожарная безопасность	- из помещений библиотеки имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы; - в библиотеке на видных местах размещены надписи о запрете курения

7. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги

Требование	Характеристика
Число и должностной состав работников	- штатная и фактическая численность работников соответствует приказу Министерства культуры Российской Федерации от 01.09.2011 № 906 «О нормативах штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и библиотек»; - библиотеки, обслуживающие детей, молодежь, слепых и слабовидящих, имеют в штате специалистов, обладающих специальными знаниями для работы с указанными категориями граждан - в библиотеке для слепых предусмотрена должность библиотекаря-чтеца
Образовательный уровень творческих работников	Не менее 65 % от общего числа библиотечных работников имеет высшее или среднее профессиональное образование
Повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет библиотечные работники проходят обучение на курсах повышения квалификации. В период между плановым повышением квалификации библиотечные работники посещают специализированные курсы, семинары, тренинги.

8. Особые требования к организации работы библиотеки

Требование	Характеристика
------------	----------------

Обеспечение сохранности библиотечного фонда	<p>Проверка библиотечных фондов проводится в следующие сроки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наиболее ценных фондов, хранящихся в сейфах, - ежегодно; - редчайших фондов – один раз в 3 года; - ценных фондов – один раз в 5 лет; - фондов библиотек до 100 тыс. учетных единиц – один раз в 5 лет; - фондов библиотек от 100 до 200 тыс. учетных единиц – один раз в 7 лет; - фондов библиотек от 200 тыс. до 1 млн. учетных единиц – один раз в 10 лет; - фондов библиотек свыше 1 млн. учетных единиц – поэтапно в выборочном порядке с завершением проверки всего фонда в течение 15 лет
Перевод документов в электронную форму	Ежегодно не менее 10 изданий переводится в электронную форму (за исключением библиотек для детей и библиотек для слепых и слабовидящих)
Проведение выставок	<p>В областной универсальной научной библиотеке имени А.М.Горького организуются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тематические выставки не реже 2 раз в месяц; - выставки новых поступлений не реже 1 раза в месяц. <p>В областной библиотеке для детей и юношества им. А.С. Пушкина организуются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тематические выставки не реже 3 дней; - выставки новых поступлений не реже 1 раза в месяц <p>В специальной библиотеке для слепых им.М.И. Суворова организуются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тематические выставки не реже 6 дней; - выставки новых поступлений не реже 1 раза в месяц
Проведение массовых мероприятий	<p>В областной универсальной научной библиотеке имени А.М. Горького организуются:</p> <ul style="list-style-type: none"> обзоры, беседы не реже 1 раза в неделю; - литературно-музыкальные вечера, гостиные не реже 1 раза в месяц; - работы клубов не реже 1 раза в месяц. <p>В областной библиотеке для детей и юношества им.А.С. Пушкина организуются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обзоры, беседы не реже 1 раза в неделю; - утренники, праздники, литературно-музыкальные вечера, гостиные не реже 1 раза в квартал; - работы клубов не реже 1 раза в месяц. <p>В специальной библиотеке для слепых им.М.И. Суворова организуются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обзоры, беседы не реже 1 раза в неделю; - литературно-музыкальные вечера, гостиные не реже 1 раза в квартал; - работы клубов не реже 1 раза в месяц

9. Показатели оценки качества оказания государственной услуги (приложение 1).

Показатели оценки качества оказания государственной услуги

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Количество зарегистрированных пользователей, ед.	Абсолютная величина	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена приказом Росстата от 15.07.2011 № 324)
Количество предоставленных документов из фондов посетителям библиотеки, ед.	Абсолютная величина	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена приказом Росстата от 15.07.2011 № 324)
Количество справок, консультаций для пользователей, в том числе справок, консультаций для пользователей в автоматизированном (виртуальном) режиме, ед.	Абсолютная величина	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена приказом Росстата от 15.07.2011 № 324)
Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав	Абсолютная величина	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена приказом Росстата от 15.07.2011 № 324), плановые показатели
Количество посещений Интернет-сайта (количество обращений в стационарном и удаленном режиме пользователей к электронным информационным ресурсам библиотеки), ед.	Абсолютная величина	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена приказом Росстата от

		15.07.2011 № 324)
Количество проведенных культурно-массовых мероприятий, ед.	Абсолютная величина	Внутренний учет в библиотеке
Количество мероприятий (изданий) коллективных форм научной и методической деятельности, ед.	Абсолютная величина	Внутренний учет в библиотеке
Процент потребителей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки, %	(Оуд / О) * 100, где Оуд – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг библиотеки О – общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов читателей
*Доля специализированного фонда (издания по Брайлю), %	Еэл/Е*100, где Еэл - кол-во единиц специализированной библиотечного фонда, Е - общее кол-во единиц библиотечного фонда.	Модельный стандарт специальной библиотеки для слепых, утвержденный РБА
**Доля специализированного (литература для детей и подростков) библиотечного фонда, %	Еэл/Е*100, где, Еэл – кол-во единиц специализированный библиотечного фонда, Е – общее кол-во единиц библиотечного фонда.	Модельный стандарт для детской библиотеки, утвержденный РБА
Количество обоснованных жалоб потребителей, единиц	Абсолютная величина	Определяется на основании анализа жалоб потребителей, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записей в книге отзывов и предложений

*Показатель для Тверской областной специальной библиотеки для слепых им. М.И. Суворова

** Показатель для Тверского областного Центра детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина

Типовая анкета пользователя услуг абонемента

Уважаемый читатель!

Благодарим Вас за то, что Вы воспользовались услугой библиотеки _____
(наименование библиотеки)

Чтобы мы могли сделать нашу работу еще лучше, ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов.

Правильные ответы просим отметить знаком

v

- 1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемой Вам услуги «Библиотечное обслуживание населения»?**

Да	
Нет	
Частично	

- 2. Удалось ли Вам найти в библиотеке необходимую Вам литературу?**

Да, удалось найти все, что требуется	
Удалось найти лишь часть необходимых источников	
Нет, ничего найти не удалось	

- 3. Помогали ли библиотечные работники подбирать необходимую литературу?**

Да, помогли	
Нет, их помощь не требовалась	
Была нужна помощь библиотечных работников, но получить ее не удалось	

- 4. Насколько быстро Вас обслужили в библиотеке?**

Обслужили очень быстро (в пределах 5 минут), очереди не было	
Оформление документов и ожидание в очереди заняло около 10-15 минут	
Для оформления пришлось стоять в длинной очереди, это заняло 20 минут или больше	

- 5. Насколько вежливыми были библиотечные работники?**

Все работники были очень вежливы	
Работники библиотеки вели себя нейтрально	
Работники позволяли себе резкие, грубые высказывания в мой адрес	

- 6. Что у вас вызвало негативные эмоции при посещении библиотеки?**

Отсутствие необходимой литературы	
Низкая скорость обслуживания	
Отсутствие компетентной помощи со стороны работников библиотеки	
Недостаточно вежливое обращение сотрудников библиотеки	
Посещение библиотеки никаких негативных эмоций не вызвало	

- 7. Каков Ваш возраст?** _____

Спасибо за Ваши ответы!

Типовая анкета пользователя услуг читального зала

Уважаемый читатель!

Благодарим Вас за то, что Вы воспользовались услугой библиотеки

_____ (наименование библиотеки)

Чтобы мы могли сделать нашу работу еще лучше, не могли бы Вы ответить на несколько вопросов.

Правильные ответы просим отметить знаком

V

1. Удалось ли Вам найти в библиотеке необходимую Вам литературу?

Да, удалось найти все, что требуется	
Удалось найти лишь часть необходимых источников	
Нет, ничего найти не удалось	

2. Помогали ли библиотечные работники подбирать необходимую литературу?

Да, помогли	
Нет, их помощь не требовалась	
Была нужна помощь библиотечных работников, но получить ее не удалось	

3. Насколько быстро Вас обслужили в библиотеке?

Обслужили очень быстро (в пределах 5 минут), очереди не было	
Оформление документов и ожидание в очереди заняло не более 10-15 минут	
Для оформления пришлось стоять в длинной очереди, это заняло 20 минут или больше	

4. Насколько вежливыми были библиотечные работники?

Все работники были очень вежливы	
Работники библиотеки вели себя нейтрально	
Работники позволяли себе резкие, грубые высказывания в мой адрес	

5. Насколько удобно Вам было работать в читальном зале?

Вполне удобно	
Не удобно, было шумно	
Не удобно, рабочее место было недостаточно освещено	
Не удобно, в помещении читального зала было холодно	
Не удобно по иным причинам (просьба указать) _____	

6. Что у вас вызвало негативные эмоции при посещении библиотеки?

Отсутствие необходимой литературы	
Низкая скорость обслуживания	
Отсутствие компетентной помощи со стороны работников библиотеки	
Недостаточно вежливое обращение сотрудников библиотеки	
Неудобство работы в читальном зале	
Посещение библиотеки никаких негативных эмоций не вызвало	

7. Каков Ваш возраст? _____

Спасибо за Ваши ответы!

План мер по изменению требований стандарта государственной услуги Тверской области

в среднесрочной перспективе (на _____ годы)

№ п/п	Требования, планируемые к включению в стандарт государственной услуги Тверской области	Меры, необходимые для введения в стандарт планируемых требований	Сроки реализации мер	Потребность в бюджетном финансировании, (тыс. руб.)			
				очередной финансовый год	1-й год планового периода	2-й год планового периода	итого
	Всего						

**Перечень
государственных услуг в сфере культуры Тверской области, оказываемых государственными учреждениями культуры Тверской области**

Наименование государственной услуги (работы) Тверской области	Категории потребителей услуги (работы)	Организации, оказывающие (выполняющие) государственную услугу (работу) Тверской области	Отметка о возможности оказания (выполнения) государственной услуги (работы) Тверской области государственными автономными учреждениями Тверской области
1	2	3	4
<p>Услуга 1 Реализация основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования - программ подготовки специалистов среднего звена на базе основного общего образования</p>	<p>Физические лица: - без ограниченных возможностей здоровья; - с ограниченными возможностями здоровья.</p>	<p>1. Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тверской области «Тверской музыкальный колледж имени М.П. Мусорского» 2. Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тверской области «Тверской художественный колледж имени А.Г. Венецианова» 3. Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тверской области «Тверской колледж культуры имени Н.А. Львова»</p>	<p>Да</p>
<p>Услуга 2 Реализация основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования - программ подготовки специалистов среднего звена на базе среднего общего образования</p>	<p>Физические лица: - без ограниченных возможностей здоровья; - с ограниченными возможностями здоровья.</p>	<p>1. Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тверской области «Тверской музыкальный колледж имени М.П. Мусорского» 2. Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тверской области «Тверской художественный колледж имени А.Г. Венецианова» 3. Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тверской области «Тверской колледж</p>	

		культуры имени Н.А. Львова»	
Услуга 3 Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ	Физические лица: - без ограниченных возможностей здоровья; - с ограниченными возможностями здоровья	1. Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тверской области «Тверской колледж культуры имени Н.А. Львова»	
Услуга 4 Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ.	Физические лица в возрасте до 18 лет: - без ограниченных возможностей здоровья; - с ограниченными возможностями здоровья	1. Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тверской области «Тверской колледж культуры имени Н.А. Львова» 2. Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тверской области «Тверской музыкальный колледж имени М.П. Мусорского».	
Услуга 5 Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации	Физические лица: - имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; - получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование; - без ограниченных возможностей здоровья; - с ограниченными возможностями здоровья	1. Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тверской области «Тверской колледж культуры имени Н.А. Львова»; 2. ГБОУ ДПО Тверской области «Тверской областной учебно-методический центр учебных заведений культуры и искусства	
Услуга 6 Реализация дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки	Физические лица: - имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; - получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование; - без ограниченных возможностей здоровья; - с ограниченными	1. Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тверской области «Тверской колледж культуры имени Н.А. Львова»;	

	возможностями здоровья		
Работа 1 Проведение фестивалей, смотров, конкурсов и иных программных мероприятий силами учреждений	В интересах общества	1. Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тверской области «Тверской музыкальный колледж имени М.П. Мусорского» 2. Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тверской области «Тверской художественный колледж имени А.Г. Венецианова» 3. Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тверской области «Тверской колледж культуры имени Н.А. Львова»	
Работа 2 Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности	В интересах общества	1. ГБОУ ДПО Тверской области «Тверской областной учебно-методический центр учебных заведений культуры и искусства»	Да
Услуга 7 Показ спектаклей (театрально-концертных постановок)	Физические и юридические лица	1. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной академический театр драмы» 2. Государственное бюджетное учреждение	Да

<p>Работа 1 Создание спектаклей</p> <p>Работа 2 Организация показа спектаклей</p>		<p>культуры Тверской области «Тверской государственный театр кукол»</p> <p>3. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Театр юного зрителя»</p> <p>4. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Вышневолоцкий областной драматический театр»</p> <p>5. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Кимрский театр драмы и комедии»</p>	
<p>Услуга 8 Показ концертов и концертных программ</p>	<p>Физические и юридические лица</p>	<p>Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская академическая областная филармония»</p>	<p>Да</p>
<p>Работа 1 Создание концертов и концертных программ</p> <p>Работа 2 Организация показа концертов и концертных программ</p>			
<p>Услуга 9 Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки</p>	<p>Физические и юридические лица</p>	<p>1. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская Ордена «Знак почета» областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького»</p> <p>2. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной</p>	<p>Да</p>

<p>Работа 1 Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки</p>		<p>центр детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина» 3. Государственное казенное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная специальная библиотека для слепых им. М.И. Суворова»</p>	
<p>Услуга 10 Проведение мероприятий, направленных на выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризацию объектов нематериального культурного наследия в области традиционной народной культуры</p>	<p>Физические лица</p>	<p>1. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дом народного творчества»</p>	<p>Да</p>
<p>Работа 1 Работа по повышению профессионального мастерства любительских художественных коллективов, индивидуальных исполнителей, мастеров, авторов муниципальных образований</p>			

<p>Услуга 11 Предоставление возможностей для развития творческих способностей на непрофессиональной (любительской) основе</p>	<p>Физические лица</p>	<p>1. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дворец культуры «Пролетарка»</p>	
<p>Работа 1 Работа по повышению профессионального мастерства любительских художественных коллективов, индивидуальных исполнителей, мастеров, авторов муниципальных образований</p>			
<p>Услуга 12 Предоставление возможностей для развития творческих способностей на непрофессиональной (любительской) основе</p>	<p>Физические лица</p>	<p>1. Государственное автономное учреждение культуры Тверской области «Дом поэзии Андрея Дементьева»</p>	
<p>Работа 1 Работа по организации и проведению мероприятий, в т.ч. в муниципальных образованиях</p>			
<p>Услуга 13 Прокат кино и видеофильмов</p>	<p>юридические лица и физические лица</p>	<p>Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверьгосфильмофонд»</p>	<p>Да</p>
<p>Работа 1 Формирование, учет и сохранение фильмофонда</p>			
<p>Услуга 14 Музейное обслуживание населения</p>	<p>Физические лица</p>	<p>1. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской государственный объединенный музей»</p>	<p>Да</p>

<p>Работа 1 Работа по созданию новых экспозиций и выставок</p> <p>Работа 2 Работа по формированию, учету и изучению музейных предметов и музейных коллекций</p>	<p>2. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная картинная галерея»</p>	
---	---	--