Приложение № 6
к приказу Министра культуры
Челябинской области
от 01.07.2024 № 351

Административный регламент
выполнения государственной работы
«Научное и методическое развитие библиотек»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий административный регламент выполнения государственной работы «Научное и методическое обеспечение развития библиотек» разработан в целях повышения эффективности и качества библиотечного обслуживания населения Челябинской области.

1.2. Основные понятия, используемые в административном регламенте:

Научное и методическое обеспечение – вид библиотечной деятельности, направленной на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использование результатов научных исследований.

Библиотечное дело – отрасль информационной, культурно-просветительной и образовательной деятельности, включающая создание и развитие сети библиотек, формирование и использование их фондов, организацию библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания населения, подготовку библиотечных кадров, научное и методическое обеспечение работы библиотек.

Библиотечная деятельность – область социогуманитарной деятельности по удовлетворению информационных, культурных и образовательных потребностей населения посредством библиотек.

Библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

Библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания (полезный эффект библиотечного труда), удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки.

Библиотечное мероприятие – вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении (ГОСТ Р 7.0.20–2014).

Консультация – ответ на запрос пользователя, потребителя результата государственной работы, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению.

Методическое обеспечение библиотек (методический мониторинг) – система постоянного наблюдения с целью сбора информации для оценки, анализа и прогноза количественных и качественных изменений в деятельности организаций, оказывающих общедоступные библиотечные услуги. (Научно-методическая деятельность центральной библиотеки субъекта Российской Федерации: примерное положение РБА).

Государственная методическая услуга (работа) – услуга (работа), оказываемая (выполняемая) государственной библиотекой в рамках государственного задания по направлению «методическая деятельность» по отдельному плану (Научно-методическая деятельность центральной библиотеки субъекта Российской Федерации: примерное положение РБА).

Статистический учет – получение, группировка и обобщение данных о состоянии деятельности библиотек. Осуществляется на основе государственной отчётности или статистических исследований.

Пользователь (получатель услуги, заявитель услуги, читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки – физическое лицо (индивидуальный пользователь) или

юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Посетитель сайта – сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы, приравнивается к посещению библиотеки (ГОСТ Р 7.0.20–2014).

Посещение – приход физического лица в помещение библиотеки или ее внестационарного подразделения или обращение его на веб-сайт библиотеки (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Социальные сети – онлайн-платформы, предусматривающие двустороннюю коммуникацию между сотрудниками библиотеки и пользователями платформы. Включают в себя социальную сеть «ВКонтакте», мессенджер Telegram, видеоплатформу YouTube.

Удаленное (дистанционное) обращение – зафиксированное обращение пользователя за библиотечно-информационными услугами посредством телефонной, факсовой, почтовой, телеграфной связи, через веб-сайты и мобильные приложения (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Удаленный пользователь – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне её стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей (ГОСТ Р 7.0.20–2014).

1.3. Заявителями (пользователями) государственной работы являются юридические и физические лица.

1.4. Требования к предоставлению государственной работы заявителю:

1.4.1. Действие административного регламента распространяется на все областные библиотеки Челябинской области.

1.4.2. Выполнение государственной работы возлагается на всех библиотечных сотрудников в рамках их должностных обязанностей и в соответствии с правилами пользования, правилами внутреннего трудового распорядка областных библиотек и иными внутренними нормативными актами.

1.4.3. Информация, о выполнении государственной работы, размещается в помещениях областных библиотек, на их официальных сайтах, в средствах массовой информации, включая странички в социальных сетях.

1.4.4. Информирование о порядке выполнения государственной работы по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек. Разговор не должен продолжаться более 6 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей сотрудники библиотек подробно и в корректной форме информируют обратившихся по вопросам выполнения государственной работы.

1.4.5. Информация на официальных сайтах областных библиотек должна содержать сведения об адресах и номерах телефонов библиотеки и ее структурных подразделений; о режиме работы; ресурсах (фондах, доступных сетевых ресурсах удаленного доступа, каталогах); о проводимых выставках (в том числе, виртуальных) и других научных и культурно-просветительских мероприятиях; перечень оказываемых библиотекой услуг (в том числе платных услуг с указанием их стоимости); информацию о способах доведения пользователями и посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотек.

1.4.6. Основными требованиями к предоставлению информации о выполнении государственной работы являются: актуальность, своевременность, четкость в изложении материала, полнота, наглядность форм подачи материала, удобство и доступность.

1.4.7. Результатом выполнения государственной работы является удовлетворение документально-коммуникационных потребностей заявителей.

1.4.8. Выполнение государственной работы осуществляется на безвозмездной основе.

II. СТАНДАРТ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.1. Наименование государственной работы – «Научное и методическое обеспечение развития библиотек».

2.2. Государственную работу «Научное и методическое обеспечение развития библиотек» выполняют государственные казенные учреждения культуры Челябинской области:

− ГКУК «Челябинская областная универсальная научная библиотека»;
− ГКУК «Челябинская областная библиотека для молодежи»;
− ГКУК «Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского»;
− ГКУК «Челябинская областная специальная библиотека для слабовидящих и слепых».

2.3. Результатом выполнения государственной работы являются:

– реализация конституционных прав жителей Челябинской области на свободный доступ к информации и знаниям и обеспечение максимально быстрого и полного их доступа к информации, знаниям, культурным ценностям;

– выравнивание возможностей доступа жителей Челябинской области к получению библиотечных услуг независимо от места проживания, социального статуса, возраста;

– сохранение местного культурного наследия, хранящегося в библиотеках;

– объединение общедоступных библиотек и библиотек других систем и ведомств области в единое региональное библиотечно-информационное, культурное пространство;

– включение общедоступных библиотек и библиотек других систем и ведомств области в федеральное, региональное, муниципальное нормативно-правовое пространство;

– становление муниципальных библиотек как муниципальных информационных, культурно-досуговых, образовательных, просветительских центров местного сообщества;

– повышение качества библиотечного обслуживания жителей Челябинской области;

– повышение эффективности использования материально-технического и технологического оборудования, установленного в муниципальных библиотеках области;

– транслирование библиотечных инноваций в практику работы муниципальных библиотек области;

– создание региональной и муниципальной системы непрерывного профессионального развития библиотечных специалистов;

– повышение качества комплектования библиотечных фондов муниципальных библиотек области;

– повышение степени комфортности библиотечного пространства;

– обеспечение библиотек научно-методическими рекомендациями, информационными ресурсами, способствующими качеству библиотечных услуг;

– развитие социального партнерства общедоступных библиотек.

2.4. Срок выполнения государственной работы соответствует типовым нормам труда на работы, выполняемые в библиотеках. Она выполняется на постоянной основе в плановом порядке режима работы областных библиотек.

2.5. Нормативно-правовые основания для выполнения государственной работы:

1) Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (ред. от 14.04.2023);

2) Федеральный закон от 14.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 25.12.2023);

3) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

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

5) Закон Челябинской области «О деятельности в сфере культуры на территории Челябинской области» от 28.10.2004 № 296-ЗО (ред. от 27.12.2022);

6) Закон Челябинской области «О библиотечном деле в Челябинской области» от 30.11.2004 № 324-ЗО (ред. от 30.03.2021);

7) Примерное положение «Научно-методическая деятельность Центральной библиотеки субъекта Российской Федерации» (2015);

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

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

10) Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (2008);

11) Стратегия развития библиотечного дела в Российской Федерации на период до 2030 года (2021);

12) Профессиональный стандарт «Специалист по библиотечно-информационной деятельности» (2022);

13) ГОСТ Р 7.0.20–2014. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

14) ГОСТ Р 7.0.103–2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения;

15) ГОСТ Р 7.0.107–2022. Библиотечно-информационная деятельность. Термины и определения.

2.6. Документы, регламентирующие деятельность областных библиотек: устав областной библиотеки; положения, инструкции; правила внутреннего трудового распорядка; регламенты; стандарты; должностные инструкции; иные локальные акты.

2.7. Показателем объема выполнения государственной работы по научному и методическому обеспечению развития библиотек является «Количество проведенных научных и методических мероприятий». Значение показателя выражается в абсолютных числах и представляет собой общее количество проведенных научных и методических мероприятий за отчетный период. Единица измерения – единица (одно мероприятие).

Научные и методические мероприятия проводятся по отдельному плану, в стационарных условиях или вне стационара, в том числе с использование инфомационных технологий.

2.8. Показателем качества выполнения государственной работы по научному и методическому обеспечению развития библиотек является «Доля проведенных научно-методических мероприятий от планового количества мероприятий. Выражается в процентах и рассчитывается по формуле:

$$ДММ=М_{факт}/М_{план}*100\ \%,\ где$$

ДММ – доля проведенных методических мероприятий;
Мфакт – количество проведенных методических мероприятий в отчетном году;
Мплан – количество методических мероприятий по плану.

2.9. Учет показателей государственной услуги (работы) осуществляется в соответствии с требованиями действующей формы государственного статистического наблюдения (форма 6-НК), с требованиями национального стандарта (ГОСТ 7.0.20–2014) и соответствующими инструкциями и учетными формами, утвержденными приказами директоров областных библиотек.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

Государственная работа по научному и методическому обеспечению библиотек выполняется по следующим направлениям:

1) анализ деятельности библиотек и состояния библиотечного дела на основе мониторинга состояния библиотечного обслуживания и профессионального документного потока;

2) проведение методических мероприятий: семинаров, научно-творческих лабораторий, мастер-классов, круглых столов, совещаний, конференций, профшкол, в том числе в онлайн-формате (далее – методических мероприятий);

3) консультирование, в том числе с использованием информационных технологий;

4) подготовка и распространение методико-информационных изданий (инструктивных материалов, методико-библиографических пособий, библиографических указателей, списков и иных материалов) аналитического, научного, информационного и рекомендательного характера для обеспечения деятельности муниципальных библиотек Челябинской области;

5) подготовка экспертных оценок и (или) заключений, в том числе в результате выездов и посещений муниципальных библиотек Челябинской области;

6) проведение обучающих мероприятий, в том числе с использованием информационных технологий.

Выполнение государственной работы в части научного обеспечения деятельности библиотек предусматривает несколько направлений:

1) аналитическая деятельность:

− изучение существующей российской и зарубежной библиотечной теории и практики с целью выявления современных тенденций развития библиотек и определения перспективных направлений деятельности;

− организация процессов планирования и отчетности;

− сбор, обработка, анализ и предоставление государственной статистической отчетности по форме 6-НК, АИС-Статистика, Информационный ресурс «Библиотеки России – детям: информационно-библиотечное обслуживание детей в РФ» (если библиотека обслуживает детское население Челябинской области);

− осуществление мониторинга библиотечной деятельности по разным направлениям работы муниципальных библиотек Челябинской области (как отдельных муниципальных библиотек, так и сети муниципальных библиотек муниципальных образований в целом);

− осуществление выездов и посещений библиотек с целью экспертно-диагностической оценки состояния их деятельности и уровня библиотечно-информационного обслуживания (экспертиза, экспертная оценка деятельности, аудит);

− подготовка аналитических материалов и презентаций, отражающих современное состояние деятельности общедоступных библиотек.

2) организация и проведение исследований:

− участие в маркетинговых, социологических и других исследованиях, относящихся к библиотечному делу на различных уровнях: федеральном, региональном, городском, районном, в том числе в централизованных библиотечных системах, расположенных на территории Челябинской области, и в структурных подразделениях самих областных библиотек;

− предоставление итогов научных и прикладных исследований, в том числе в сети Интернет, и трансляция их в профессиональной сфере.

3) участие в разработке региональной законодательной, нормативно-регламентирующей документации, в рамках стратегии развития библиотечной отрасли:

− методическое сопровождение реализации целевых программ разного уровня в области культуры, библиотечного дела и иных сферах;

− разработка нормативно-регламентирующей документации библиотек;

− подготовка методических пособий, рекомендаций, учетных форм, таблиц, образцов и др.

Выполнение государственной работы в части методического обеспечения деятельности библиотек предусматривает следующие направления:

1) повышение квалификации, непрерывное профессиональное образование сотрудников библиотек:

− организация системы повышения квалификации библиотечных специалистов (разработка методических материалов, программ; определение состава слушателей);

− организация и проведение обучающих мероприятий, оказание консультационной помощи по вопросам повышения квалификации;

− организация и информационно-методическое обеспечение конкурсов профессионального мастерства;

− методическое сопровождение аттестации библиотечных работников.

2) оказание консультационной, методической и практической помощи:

− консультирование библиотечных специалистов Челябинской области, в том числе с использованием информационных технологий;

− посещение библиотек с целью оказания методической помощи на местах;

− подготовка и распространение методических рекомендаций по различным направлениям библиотечной деятельности среди общедоступных библиотек.

3) инновационная деятельность:

−выявление, изучение, анализ и распространение библиотечных инноваций из отечественного и зарубежного опыта;

−методическое сопровождение внедрения инноваций в деятельность общедоступных библиотек Челябинской области;

−обобщение инновационного опыта библиотек Челябинской области и распространение его среди библиотек других регионов, других систем и ведомств.

4) участие в формировании положительного имиджа библиотек Челябинской области:

−развитие рекламной деятельности (взаимодействие со СМИ, интернет-сообществами; представительство в сети Интернет);

−участие в разработке и продвижении PR-технологий, фирменного стиля библиотек, информационно-рекламной продукции, культурно-просветительских проектов.

5) координация методической деятельности:

− координация деятельности общедоступных библиотек Челябинской области и библиотек других систем и ведомств;

− взаимодействие со всеми заинтересованными лицами/организациями и учреждениями с целью повышения эффективности информационно-библиотечного обслуживания;

− организация и проведение организационно-методических мероприятий: совещаний, советов, оргкомитетов, экспертных групп, и др.;

− организация работы и участие в проведении Координационного методического совета государственных областных библиотек Челябинской области.

Последовательность и сроки выполнения административных процедур отражены в локальных нормативно-правовых документах отдельно взятой областной библиотеки.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по организации и проведению методических мероприятий осуществляется руководителями соответствующих структурных подразделений областных библиотек.

Специалист, ответственный за выполнение государственной работы, осуществляет ее в соответствии с административным регламентом, должностной инструкцией и распоряжениями руководителя соответствующего структурного подразделения одной из областных библиотек.

Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения работы осуществляется руководством библиотеки путем проведения проверок (аудитов) соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги.

Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за выполнение государственной работы, положений административного регламента, осуществляются на основании годовых планов работы.

Периодичность осуществления текущего контроля – не реже одного раза в год.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением работы (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановая проверка проводится по обращению в библиотеку заинтересованного лица, содержащему информацию о нарушении исполнения государственной работы.

Внешний контроль качества исполнения государственной работы проводят: учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического исполнения учреждением данной работы и ее соответствия государственному заданию, настоящему административному регламенту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги; иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.