

Приложение № 3
к приказу директора ГБУК ККБС
от 31 марта 2025 г. № 119-ОД

«Приложение

УТВЕРЖДЕН
приказом директора ГБУК ККБС от
11 ноября 2024 г. № 273-ОД
(в редакции приказа директора ГБУК
ККБС от 31.03.2024 г. № 119-ОД)

РЕГЛАМЕНТ
на предоставление государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» (вне стационара)
государственного бюджетного учреждения культуры
«Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых
имени А.П. Чехова»

I. Общие положения

1. Настоящий регламент предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (вне стационара) (далее – государственная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги.

2. Регламент устанавливает порядок предоставления государственной услуги государственным бюджетным учреждением культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова» (далее – ГБУК ККБС), определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц учреждения при оказании государственной услуги физическим лицам.

3. В настоящем регламенте используются следующие понятия:

Абонемент – библиотечно-информационная услуга, предусматривающая выдачу зарегистрированному пользователю документов во временное пользование на определенный срок.

Библиотечно-информационное обслуживание (*библиотечное обслуживание*) – вид библиотечно-информационной деятельности, направленный на удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг.

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.

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

Внестанционное библиотечное обслуживание – обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного абонемента и др.

Основными формами внестанционного библиотечного обслуживания в ГБУК ККБС являются: библиотечный пункт, пункт обслуживания, книгоношество, надомный и заочный абонементы.

Выдача документа – предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов по всем видам абонемента и всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части.

Выставка – демонстрация документов, систематизированных в соответствии с определенной концепцией, в помещении библиотеки или вне библиотеки.

Документ - зафиксированная на материальном носителе и/или распространяемая в информационно-телекоммуникационных сетях информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать в процессе обработки, поиска, использования и хранения.

Зарегистрированный пользователь – пользователь, включенный в категорию обслуживаемых лиц в библиотеке с присвоением идентификатора.

Паспорт библиотечного мероприятия – первичный учетный документ, являющийся официальным отчетом о проведении мероприятия.

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

Посетитель библиотечного мероприятия – человек, принимающий участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированный в установленных библиотекой формах учета и отчетности.

Посещение – приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного пространства для общения, обращения к ее веб-сайтам.

Формуляр читателя – документ, предназначенный для учета пользователей, выданных и возвращенных им документах.

4. Оказание государственной услуги осуществляется структурными подразделениями ГБУК ККБС в соответствии с приказом директора ГБУК ККБС «Об установлении показателей государственного задания на соответствующий год».

5. **Оказание государственной услуги включает в себя:**

- **обеспечение права граждан на свободный доступ к информации в рамках действующего законодательства;**

- **удовлетворение информационных, культурных, образовательных потребностей пользователей.**

6. Для оказания государственной услуги ГБУК ККБС:

- организует и комплектует универсальный фонд в соответствии с профилем комплектования библиотечного фонда ГБУК ККБС, с учетом информационных потребностей и читательских интересов пользователей;

- осуществляет выдачу документов из библиотечного фонда;

- оказывает услуги информирования о фонде библиотеки, ее информационных ресурсах с помощью каталогов, картотек, книжных выставок, обзоров литературы и др.;

- оказывает справочно-библиографическую и консультационную помощь пользователям при поиске и выборе источника информации;

- организует и проводит библиотечные мероприятия;

- оказывает услуги справочно-аналитического характера: выполняет тематические, адресные, уточняющие библиографические и фактографические справки по запросам пользователей;

- организует клубы и кружки по интересам;

- реализует проекты, направленные на популяризацию книг и чтения, услуг библиотеки.

7. Потребителями государственной услуги являются физические лица.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

1) Наименование государственной услуги.

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (вне стационара).

2) Наименование органа, предоставляющего государственную услугу.

Государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова».

3) Результат предоставления государственной услуги:

Удовлетворение библиотечных, библиографических и информационных потребностей пользователя и содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

4) Срок предоставления государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы библиотеки:

- при очном обращении пользователя в библиотечный пункт и/или пункт обслуживания - в день обращения;
- при заочном обращении (в том числе по телефону) пользователя – в день выезда в пункт обслуживания, в день выезда на дом (надомный абонемент), в день отправления и/или получения изданий на почте (заочный абонемент).

5) Правовые основания для предоставления государственной услуги.

Конституция Российской Федерации;
Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
Федеральный закон от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

Распоряжение Правительства РФ от 13.03.2021 г. № 608-р «Об утверждении Стратегии развития библиотечного дела в Российской Федерации на период до 2030 года»;

Приказ министерства культуры РФ от 30.12.2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

Приказ министерства культуры РФ от 08.10.2012 г. № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

Приказ министерства культуры РФ от 10.11.2015 г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов»;

Приказ министерства культуры РФ от 09.09.2015 г. № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»;

Закон Краснодарского края от 23.04.1996 г. №28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае»;

Приказ министерства культуры Краснодарского края от 20.07.2022 г. № 377 «Об утверждении Программы развития библиотечного дела в Краснодарском крае до 2030 года».

6) *Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.*

Документ, удостоверяющий личность.

Дети до 14 лет записываются в библиотеку на основании документа, удостоверяющего личность их законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов).

7) *Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.*

Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

8) *Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги.*

Отказ пользователя от прохождения процедуры регистрации, необходимой для получения государственной услуги.

Нарушение пользователем Правил пользования библиотекой.

Непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства, при которых предоставление государственной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки и т.д.).

Нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

9) *Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги.*

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

10) *Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги.*

Максимальное время ожидания в очереди при обращении за предоставлением государственной услуги не должно превышать 15 минут, а при получении результата предоставления государственной услуги не должно превышать 30 минут.

11) *Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.*

Регистрация запроса о предоставлении государственной услуги не производится.

12) Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.

Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям и нормам; обеспечиваются необходимым оборудованием, информационными материалами, наглядной информацией по вопросам, связанным с предоставлением услуги, стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

13) Показатели доступности и качества государственной услуги.

Показатели доступности:

- территориальная доступность;
- помещения должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов и оснащены соответствующим образом;
- для обслуживания читателей с проблемами зрения указатели и таблички справочно-навигационной системы должны быть продублированы рельефно-точечным шрифтом и (или) элементами звукового и цветового информирования и ориентирования;
- предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю.

Показатели качества:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением государственной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

1. Предоставление государственной услуги предусматривает следующие направления деятельности:

Библиотечное обслуживание:

- предоставление документов из фонда ГБУК ККБС во временное пользование;
- проведение библиотечных мероприятий вне стационарной библиотеки (ГБУК ККБС).

Справочно-библиографическое и информационное обслуживание:

- предоставления библиографических справок и консультаций в соответствии с разовыми запросами пользователей;
- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов через

систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

- предоставление информации в соответствии с долговременными запросами пользователей.

2. Последовательность выполнения административных процедур.

2.1. Для получения государственной услуги:

- необходимо ознакомить пользователя с «Правилами пользования государственным бюджетным учреждением культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова».

- требуется прохождение процедуры регистрации (записи) с оформлением формуляра читателя и регистрационной карточки.

2.2. Порядок регистрации (записи) определяется Правилами пользования ГБУК ККБС.

Регистрация (запись) одного пользователя должна осуществляться в срок не более 15 минут.

2.3. Количество выдаваемых документов и срок пользования определяются и фиксируются в Правилах пользования ГБУК ККБС. При получении документов пользователь обязан расписаться в формуляре читателя за каждый полученный документ (незрячий пользователь имеет право не расписываться). Пользователь обязан вернуть документы в установленный Правилами пользования ГБУК ККБС срок.

При возврате документов в ГБУК ККБС подпись пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

Пользователь может продлить срок пользования документами, если на них нет спроса со стороны других пользователей.

2.4. Прием документов от пользователя, выданных во временное пользование, осуществляется после обращения пользователя в библиотеку. Библиотекарь производит прием документов, осуществляет проверку сохранности документа, сверку с формуляром читателя, отметку о приеме документа, в случае необходимости продлевает срок пользования документом путем соответствующей отметки в формуляре.

Общий срок оказания государственной услуги одному пользователю не должен превышать 20 мин., детям – до 25 мин., инвалидам – до 30 мин.

2.5. Доступ в место проведения библиотечного мероприятия должен быть открыт не позднее, чем за 30 минут до его начала.

Ответственный за мероприятие библиотекарь составляет списки посетителей библиотечного мероприятия по форме, установленной Порядком учета статистических показателей обслуживания пользователей в государственном бюджетном учреждении культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова».

Мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени его начала

Продолжительность мероприятий определяется их содержанием. Продолжительность мероприятия для лиц старше 18 лет без перерыва не должна

превышать 2 часов. Продолжительность мероприятия для лиц до 18 лет без перерыва не должна превышать 45 минут.

Объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников.

По окончании библиотечного мероприятия ответственный библиотекарь подготавливает паспорт библиотечного мероприятия и заносит соответствующие данные в Дневник учета работы структурного подразделения.

2.6. Получить информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа можно через систему каталогов, включая электронный каталог.

2.7. Специалист ГБУК ККБС предоставляет пользователю необходимую консультационную помощь в осуществлении им самостоятельного поиска информации в системе каталогов и выборе источников информации.

2.8. Библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу); письменной (при обращении в онлайн сервисы сайта ГБУК ККБС в сети Интернет).

2.9. Для получения справочной и консультативной информации пользователь в устной или письменной форме делает запрос на предоставление справочной и (или) консультативной информации. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет предоставление информации в виде справок или иного документа либо устную информацию. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемой информации библиотекарь обслуживает пользователя путем подбора информации по справочно-библиографическим и иным запросам в фондах ГБУК ККБС и сети Интернет.

Действия по справочному и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 2477 «Типовые отраслевые нормы труда на работы, выполняемые в библиотеках».

2.10. Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- предоставление документа во временное пользование;
- предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц);
- предоставление информации о составе библиотечных фондов посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату ГБУК ККБС, книжных выставок; создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам и др.);
- предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации;
- доступ пользователям к библиотечным мероприятиям.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию государственной услуги в соответствии с приказом директора ГБУК ККБС Об установлении показателей государственного задания на соответствующий год:

- заместитель(и) директора (по направлению(ям) деятельности);
- заведующий(е) структурным(и) подразделением(ями).

2. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет 1 раз в квартал путем контроля и анализа отчета об исполнении государственного задания на оказание государственной услуги.

Контроль за полнотой и качеством оказания государственной услуги включает системный контроль, выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании квартальных, годовых отчетов об исполнении государственного задания) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц директор ГБУК ККБС принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) библиотеки

Пользователь имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов ГБУК ККБС в досудебном и судебном порядке.

Пользователи имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к директору ГБУК ККБС.

Директор ГБУК ККБС проводит личный приём заявителей (по предварительной записи). Запись производится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номеру телефона, который размещается на сайте и информационных стендах в ГБУК ККБС: 8 (900) 235-59-19.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

При обращении пользователей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

Обращение в письменной форме может быть направлено письмом как на почтовый адрес ГБУК ККБС: 350020, г. Краснодар, ул. им. Гаврилова П.М., 87, так и на электронный адрес: bibcheh@mail.ru.

Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

По результатам рассмотрения жалобы ГБУК ККБС принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении пользователя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц ГБУК ККБС, в судебном порядке.

Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

а) по номеру телефона отдела библиотечной и социально-культурной деятельности, кинематографии и взаимодействия с муниципальными образованиями министерства культуры Краснодарского края: 8(861) 992-60-19;

б) по почтовому адресу: 350063, г. Краснодар, ул. Кирова, д. 3;

в) через сайт: <https://kultura.krasnodar.ru>;

г) по электронной почте: mk@krasnodar.ru

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся сообщение, его место жительства или пребывания;

б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы пользователя;

в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц ГБУК ККБС принимается решение по привлечению к ответственности виновных должностных лиц и исправлению недостатков.