

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к приказу директора ГБУК ККБС  
от 08.11.2021 г. № 221-ОД

**Регламент  
выполнения государственной работы  
«Методическое обеспечение в области библиотечного дела»  
государственного бюджетного учреждения культуры «Краснодарская  
краевая специальная библиотека для слепых  
имени А.П. Чехова»**

**I. Общие положения**

1. Регламент выполнения государственной работы разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания государственным бюджетным учреждением культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова» (далее – ГБУК ККБС) государственной работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела», создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной государственной работы и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц государственного учреждения при выполнении государственной работы.

2. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

библиотечное дело - отрасль информационной, культурной и образовательной деятельности, представляющая совокупность действий органов государственной власти, местного самоуправления, библиотек, предприятий, учреждений, организаций и граждан по созданию и развитию сети библиотек, формированию и обработке их фондов, организации библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания пользователей библиотек, подготовке кадров работников библиотек, научному и методическому обеспечению развития библиотек, информатизации библиотек;

специальная библиотека - библиотека, обеспечивающая профессиональные потребности пользователей и иные специфические потребности особых групп читателей на основе соответствующего фонда и информационно-поискового аппарата;

методическая работа – вид библиотечной деятельности, направленной на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использования результатов научных исследований;

методическая служба – инновационно-методический отдел, координирующий всю методическую работу библиотеки, осуществляемую методистами и квалифицированными специалистами других отделов;

методическое мероприятие – мероприятие, направленное на совершенствование профессионального уровня в рамках образовательного

процесса на базе традиционных педагогических технологий, практико-ориентированной системы организации учебной деятельности; профессиональное общение и обмен практическим опытом;

методическое пособие - издание, содержащее многовариантные советы и пояснения, построенные на раскрытии обобщенного опыта и позволяющие библиотекарям творчески осмысливать и выбирать оптимальные способы организации и совершенствования труда.

3. Выполнение государственной работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела» осуществляется в соответствии с:

– Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

– Федеральным законом от 27.07.2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

- иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, локальными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области библиотечного дела.

4. Выполнение государственной работы в ГБУК ККБС осуществляется под руководством инновационно-методического отдела.

Все отделы библиотеки обобщают свой опыт, привлекаются к оказанию практической и методической помощи филиалам, муниципальным библиотекам края во время выездов, проведения обучающих мероприятий, подготовки методических рекомендаций и консультаций и т.д.

5. При выполнении государственной работы ГБУК ККБС осуществляет взаимодействие с:

– министерством культуры Краснодарского края и департаментом имущественных отношений Краснодарского края,

– муниципальными библиотеками Краснодарского края,

– Российской государственной библиотекой для слепых,

– другими специальными библиотеками для слепых Российской Федерации.

6. Выполнение государственной работы включает в себя:

- выявление, обобщение и внедрение передового опыта в работу ГБУК ККБС;

- проведение исследовательской работы по вопросам состояния библиотечного обслуживания незрячих и слабовидящих людей в крае;

- подготовку аналитических и статистических материалов, характеризующих деятельность библиотек Краснодарского края по вопросам библиотечного обслуживания слепых и слабовидящих пользователей;

- сбор статистических данных и текстовых отчетов по итогам работы структурных подразделений ГБУК ККБС;

- подготовку и издание методических материалов, методико-информационных изданий, инструктивных материалов, методико-библиографических пособий и иных материалов информационного и рекомендательного характера;

- помощь в овладении новыми приемами и методами работы, организацию обучающих мероприятий для различных категорий библиотечных работников;

- организацию и осуществление комплексных выездов в филиалы и муниципальные библиотеки края с оказанием методической помощи по вопросам обслуживания слепых и слабовидящих пользователей;

- организацию обмена опытом между библиотеками.

7. Работа «Методическое обеспечение в области библиотечного дела» выполняется в интересах общества в целом.

8. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

- обеспечение библиотек края методической помощью по вопросам обслуживания слепых и слабовидящих пользователей: методическими материалами, аналитическими сборниками, описаниями передового опыта и др.;

- разработка и внедрение новых форм библиотечного обслуживания инвалидов по зрению на основе использования адаптивных технологий и тифлотехнических средств;

- развитие творческой инициативы и профессиональных навыков специалистов библиотек.

9. Работа «Методическое обеспечение в области библиотечного дела» учитывается по количеству выполненной работы каждым специалистом по всем направлениям деятельности.

## **II. Требования к порядку выполнения государственной работы**

1. Порядок информирования о государственной работе.

1.1. Сведения о выполнении государственной работы «Методическое обеспечение в области библиотечного дела» носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

1.2. Информация о порядке выполнения государственной работы предоставляется:

- а) непосредственно на информационных стендах в ГБУК ККБС;

- б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;

- в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Местонахождение государственного бюджетного учреждения культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»: 350020, г. Краснодар, ул. им. Гаврилова П. М., 87.

Контактный телефон (телефон для справок): 8(900)232-19-63

Интернет-адрес: <http://kkbs-kuban.narod.ru>

Адрес электронной почты: [bibcheh@mail.ru](mailto:bibcheh@mail.ru)

1.3. Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам выполнения государственной работы размещаются:

на Интернет-сайте: <http://kkbs-kuban.narod.ru>

на информационных стендах по адресу: г. Краснодар, ул. им. Гаврилова П. М., 87.

Сведения о графике (режиме) работы и времени приема посетителей структурными подразделениями ГБУК ККБС сообщаются по телефонам структурных подразделений:

Инновационно-методический отдел – 8(900)232-19-63;

Отдел информационных технологий и маркетинга – 8(900)234-83-52;

Отдел внестационарного обслуживания – 8(900)234-92-05;

Отдел организации, обработки и комплектования библиотечного фонда – 8(900)236-79-62.

1.4. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре выполнения государственной работы сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.).

1.5. На информационном стенде в помещении ГБУК ККБС по адресу: г. Краснодар, ул. им. Гаврилова П. М., 87, и сайте <http://kkbs-kuban.narod.ru> размещается следующая информация:

а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по выполнению государственной работы;

б) текст регламента с приложениями (полная версия на сайте <http://kkbs-kuban.narod.ru> и извлечения на информационных стендах);

в) блок-схема выполнения государственной работы и краткое описание порядка выполнения государственной работы;

г) перечни документов, необходимых для предоставления государственной работы, и требования, предъявляемые к этим документам;

д) образцы оформления документов, необходимых для выполнения государственной работы, и требования к ним;

е) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления государственной работы;

ж) режим работы структурных подразделений ГБУК ККБС, участвующих в выполнении государственной работы;

з) таблица сроков выполнения государственной работы в целом и максимальных сроков выполнения отдельных процедур выполнения государственной работы, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов и т.д.;

и) порядок информирования о ходе выполнения государственной работы;

к) порядок получения консультаций;

л) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, выполняющих государственную работу.

1.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты структурных подразделений ГБУК ККБС подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании ГБУК ККБС и структурного подразделения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.7. Информирование о ходе выполнения государственной работы осуществляется специалистами ГБУК ККБС при личном контакте с потребителями, с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

1.8. Потребитель с учетом графика (режима) работы ГБУК ККБС имеет право на получение сведений о прохождении процедур по выполнению государственной работы при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты или посредством личного посещения ГБУК ККБС.

1.9. Консультации (справки) по вопросам выполнения государственной работы предоставляются специалистами инновационно-методического отдела ГБУК ККБС.

1.10. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

а) перечня документов, необходимых для получения государственной работы, комплектности (достаточности) представленных документов;

б) источника получения документов, необходимых для получения государственной работы (орган, организация и их местонахождение);

в) времени приема и выдачи документов;

г) сроков выполнения государственной работы;

д) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе выполнения государственной работы;

е) иным вопросам, связанным с порядком выполнения государственной работы.

2. Условия и сроки выполнения государственной работы.

2.1. Для получения государственной работы потребитель представляет следующие документы: письменное обращение на имя директора с изложением просьбы и указанием ожидаемого конечного результата выполнения работы.

Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим пунктом регламента, запрещается.

2.2. Адреса, режим работы и время приема потребителей в структурных подразделениях ГБУК ККБС, последовательность их посещения потребителем государственной работы:

№	Наименование структурного подразделения	Адрес	Время работы
1.	Инновационно-методический отдел	г. Краснодар, ул. им. Гаврилова П.М., 87	Понедельник-пятница с 09.00 до 17.30

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов ГБУК ККБС устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.3. Сроки ожидания результатов выполнения работы в ГБУК ККБС определяются приказом министерства культуры РФ от 30.12.2014 г. № 2477 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках".

Общий срок предоставления результатов работы в ГБУК ККБС не должен превышать сроков, указанных в нормативных документах.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной работы: отсутствие документов и информации во всех доступных формах.

2.5. Другие положения, характеризующие требования к выполнению государственной работы.

Рабочие места в отделах оборудованы техническими средствами, как в производственных целях, так и в целях обслуживания пользователей, размещаются в специально приспособленных помещениях, имеющих подключение к электрической сети, и обеспечиваются защитными средствами эксплуатации, оснащены и оборудованы в соответствии с нормами Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

Библиотека обеспечивается санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями.

### **III. Процедуры выполнения государственной работы**

1. Описание последовательности действий (процедур) при выполнении государственной работы.

Передовой библиотечный опыт выявляется инновационно-методическим отделом ГБУК ККБС путем изучения библиотечной литературы, анализа деятельности всех отделов библиотеки, специальных библиотек для слепых в других регионах Российской Федерации.

Вопрос о внедрении в практику работы библиотеки выявленного опыта обсуждается по представлению инновационно-методического отдела на совете при директоре ГБУК ККБС. Внедрение принятого к распространению опыта осуществляется по плану, с определением сроков и контролем за их выполнением.

Практическая помощь филиалам, муниципальным библиотекам края осуществляется посредством выездов с оказанием методической помощи. По итогам выездов составляется отчет. Результаты доводятся до сведения директора ГБУК ККБС.

Инновационно-методический отдел организует выставки с информацией о передовом опыте специальных библиотек других регионов, собирает литературу по теории и практике, методике и технике библиотечной работы, государственные стандарты по библиотечному обслуживанию, издает методические материалы из опыта работы.

Проведение семинарских занятий, стажировок, практикумов, индивидуальных консультаций для библиотечных работников осуществляется по мере необходимости в течение года.

2. Порядок и формы контроля предоставления государственной работы.

2.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений специалистами осуществляется зам. директора (по библиотечной работе), тел. 8(900)232-19-63.

2.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по выполнению государственной работы, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, министерства культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов ГБУК ККБС, регулирующих выполнение государственной работы.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в год.

2.3. Контроль за полнотой и качеством выполнения государственной работы включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

2.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы ГБУК ККБС). При проверке могут

рассматриваться все вопросы, связанные с выполнением государственной работы (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

3. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной работы.

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

3.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов ГБУК ККБС его директору.

3.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к директору ГБУК ККБС. Директор проводит личный прием заявителей (по предварительной записи).

Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на сайте и информационных стендах.

Директор библиотеки: Полторанина Валерия Викторовна.

Адрес: 350020, г. Краснодар, ул. им. Гаврилова П. М., 87.

Контактный телефон (телефон для справок): 8(900) 232-14-70

Интернет-адрес: <http://kkbs-kuban.narod.ru>

Адрес электронной почты: [bibcheh@mail.ru](mailto:bibcheh@mail.ru).

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

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

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор ГБУК ККБС вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

3.5. 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.

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

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

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

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. Если в письменном обращении заявителя 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.

3.11. 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.

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

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

3.14. 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 номерам телефонов отдела сетевого взаимодействия и реализации государственной политики в области культуры и в сфере кинематографии министерства культуры Краснодарского края: 8(861)992-60-10

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

в) по электронной почте: [mk@krasnodar.ru](mailto:mk@krasnodar.ru)

3.15. 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 потребителя;

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 директор принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.