

Приложение № 4  
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» (удаленно через сеть Интернет)**  
**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» (удаленно через сеть Интернет) (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:

**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.

**Виртуальная выставка** - демонстрация в сети Интернет виртуальных образов документов, систематизированных в соответствии с определенной концепцией.

**Виртуальное посещение** - обращение удаленного пользователя к веб-сайту библиотеки.

**Выдача документа** – предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов по всем видам абонементов 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.

**Выставочное обслуживание** - удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством организации выставок (в помещении библиотеки, виртуальных, выездных).

**Дистанционное обслуживание (виртуальное обслуживание)** - предоставление библиотечно-информационных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке или ее внестационарном подразделении.

**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.

**Информационная потребность пользователя (читательская потребность)** - осознанная необходимость в знании, требуемом для решения научной, учебной, социально-культурной или практической задачи, для самообразования или удовлетворения личного интереса.

**Культурно-просветительское обслуживание** - предоставление услуг, обеспечивающих организацию интеллектуального и культурного досуга, просвещения и самообразования различным категориям пользователей.

**Незарегистрированный пользователь** – пользователь, получающий библиотечно-информационные услуги, не требующие регистрации (идентификации).

**Обслуживание через сайт библиотеки** - дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность получения библиотечно-

информационных услуг через сайт библиотеки или на адрес электронной почты пользователя.

**Открытый доступ** - доступ к информации без специальных финансовых, юридических и технических условий с использованием информационно-телекоммуникационных сетей.

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

**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.

**Удаленный (дистанционный) доступ** - обращение к электронным ресурсам, размещенным на сервере, доступном через информационно-телекоммуникационные сети.

**Удаленный пользователь** - пользователь, использующий удаленный (дистанционный) доступ к информационным ресурсам.

**Электронная услуга (библиотечно-информационная электронная услуга)** - услуга, предоставляемая посредством информационно-коммуникационных технологий с локальных серверов или через сети.

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 прав граждан на свободный доступ к информации в рамках действующего законодательства;**

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

6. Для оказания государственной услуги ГБУК ККБС:

- на постоянной основе обеспечивает размещение актуальной информации во всех разделах официального сайта 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 (в том числе через официальный сайт в сети Интернет) о фонде библиотеки, деятельности библиотеки, ее информационных ресурсах с помощью каталогов, картотек, книжных выставок (в том числе виртуальных), 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.

6. Потребителями государственной услуги являются физические лица.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### ***1) Наименование государственной услуги.***

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (удаленно через сеть Интернет).

### ***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.***

Услуга предоставляется в удаленном режиме на сайте ГБУК ККБС ежедневно, круглосуточно. Сроки оказания услуги определяются скоростью обработки запроса программно-аппаратными средствами, обеспечивающими работоспособность информационной системы, предоставляющей услугу, и скоростью программно-аппаратных средств, используемых пользователем для получения услуги.

### ***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.***

Для получения государственной услуги вне стен ГБУК ККБС документы не требуются.

Для получения государственной услуги в помещениях ГБУК ККБС требуется предоставление документов в соответствии с «Правилами пользования государственным бюджетным учреждением культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова».

***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.***

Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги: отсутствие запрашиваемой информации на официальном сайте ГБУК ККБС; проведение профилактических, технических работ на официальном сайте ГБУК ККБС в сети Интернет, предоставляющем государственную услугу.

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

Предоставление услуги осуществляется бесплатно в соответствии с государственным заданием ГБУК ККБС.

**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 и при получении результата предоставления государственной услуги определяются скоростью обработки запроса программно-аппаратными средствами, обеспечивающими работоспособность информационной системы, предоставляющей услугу, и скоростью программно-аппаратных средств, используемых пользователем для получения услуги.

**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.**

В случае получения пользователем государственной услуги в стенах ГБУК ККБС, помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям и нормам; обеспечены 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:

- для обслуживания читателей с проблемами зрения на официальном сайте ГБУК ККБС должно быть установлено программное обеспечение экранного доступа, в помещениях ГБУК ККБС 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 круглосуточно;

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 посещение (виртуальное посещение) пользователем (получателем услуги) официального сайта ГБУК ККБС удаленно через сеть Интернет, обеспечивающего: получение полнотекстовой (частичной) электронной копии документа (при наличии); получение библиографической, тематической, социально-правовой информации; предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа; предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования; информирование о деятельности библиотеки (в том числе путем доступа к официальным документам); просмотр виртуальной выставки (в том числе на главной странице официального сайта ГБУК ККБС); доступа ко всем печатным, аудио- и визуальным материалам, издаваемым ГБУК ККБС и размещенным в открытом доступе на официальном сайте ГБУК ККБС.

2. Последовательность выполнения административных процедур.

2.1. Для получения государственной услуги:

Для получения государственной услуги вне стен ГБУК ККБС пользователь должен иметь возможность удаленного (дистанционного) доступа к сети Интернет. При получении государственной услуги дистанционно доступ свободный.

Для получения государственной услуги в стенах ГБУК ККБС необходимо ознакомить пользователя с «Правилами пользования государственным бюджетным учреждением культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова», провести процедуру регистрации (записи) пользователя 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. Специалист ГБУК ККБС предоставляет пользователю необходимую консультационную помощь (при необходимости) в осуществлении им самостоятельного поиска информации в системе каталогов и выборе источников информации.

2.4. Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- предоставление пользователю интересующей его информации на официальном сайте ГБУК ККБС

#### **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](mailto: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](mailto: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.