

УТВЕРЖДЕН
приказом ГБУК «ККЮБ»
от 28.08.2023 № 127-П

РЕГЛАМЕНТ

государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края
«Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф.Вараввы»
на предоставление государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей» (удаленно через сеть Интернет)

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления государственной услуги разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф.Вараввы» государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» (удаленно через сеть Интернет) (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной государственной услуги, устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц государственного бюджетного учреждения при оказании государственной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

Государственная услуга – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение информации в порядке, установленном действующим законодательством.

Общедоступная библиотека – библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, социального положения, отношению к религии.

Библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки.

Библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки.

Документ – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования.

Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

Читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, выданных пользователю и возвращенных им документах.

1.3. Предоставление государственной услуги по организации библиотечного, библиографического и информационного обслуживания осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;
 Гражданский кодекс Российской Федерации;
 Основы законодательства Российской Федерации о культуре;
 Федеральный закон №78-ФЗ от 29.12.1994 «О библиотечном деле»;
 Федеральный закон №131-ФЗ от 06.10.2003 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 Федеральный закон № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Отраслевые правовые акты:

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации №6 от 03.02.1997 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

Региональные нормативно-правовые акты:

Закон Краснодарского края №325-КЗ от 03.11.2000 «О культуре»;
 Закон Краснодарского края №28-КЗ от 23.04.1996 «О библиотечном деле в Краснодарском крае»;

Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края №1152 от 17.11.2008 «О введении отраслевых систем оплаты труда работников государственных учреждений Краснодарского края»;

Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края №1180 от 20.11.2008 «О введении отраслевой системы оплаты труда работников государственных учреждений культуры, искусства, кинематографии, подведомственных министерству культуры Краснодарского края».

Материалы негосударственного регулирования:

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый на конференции РБА 24.05.2001;

Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки;

Стандарт качества предоставления государственных услуг в области библиотечного дела в Краснодарском крае, утвержденный приказом департамента культуры Краснодарского края №533 от 02.07.2009;

Устав библиотеки;

Правила пользования библиотекой.

1.4. Оказание государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» (удаленно через сеть Интернет) в ГБУК «ККЮБ» осуществляется: Абонемент, Читальный зал, Компьютерный читальный зал, Отдел искусств, Информационно-библиографический отдел, сектор Публичный центр правовой информации,

отдел комплектования фондов, обработки литературы и организации каталогов, отдел аналитико-методической и инновационной работы.

1.5. При оказании государственной услуги ГБУК «ККЮБ» осуществляет взаимодействие со следующими учреждениями и организациями: министерство культуры Краснодарского края (учредитель), департамент имущественных отношений Краснодарского края, федеральные библиотеки, библиотеки субъектов РФ и государственные, библиотечные организации муниципальных образований Краснодарского края, библиотеки различных ведомств, обслуживающие юношество, все учреждения и организации, работающие с молодежью, молодежные общественные организации и объединения.

1.6. Оказание государственной услуги включает в себя:

- информирование о составе библиотечных фондов через сайт библиотеки;
- консультационная и справочная помощь пользователям через виртуальную услугу;
- информирование о деятельности библиотеки, в том числе предоставление доступа к официальным документам;
- продление сроков пользования документами, выданными в библиотеке;
- пользование всеми печатными, аудио- и визуальными материалами, выпускаемыми библиотекой и предоставляемыми в открытый доступ через сеть Интернет.

1.7. Потребителями государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» (удаленно через сеть Интернет) ГБУК «ККЮБ» являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.8. Конечным результатом оказания государственной услуги является:

- максимальное удовлетворение потребностей пользователей библиотеки;
- пользование документами библиотеки в электронном виде.

2. Требования к порядку предоставления государственной услуги

2.1. Порядок информирования о государственной услуге

2.1.1. Сведения о предоставлении ГБУК «ККЮБ» государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» (удаленно через сеть Интернет) носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.1.2. Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется:

- а) непосредственно на информационных стендах в ГБУК «ККЮБ»;
- б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронно-вычислительной техники;

в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в социальных сетях), издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т. д.).

Местонахождение ГБУК «ККЮБ»: 350051, г. Краснодар, ул. Офицерская, 43.

Контактный телефон (телефон для справок): 8 (861) 224-06-45; официальный сайт библиотеки: <https://bibliovaravva.ru>; адрес электронной почты: bibliokkub@mail.ru.

2.1.3. Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам предоставления государственной услуги ГБУК «ККЮБ» размещаются:

- на интернет-сайте <https://bibliovaravva.ru>;
- на стенде в помещении ГБУК «ККЮБ».

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

2.1.5. На информационном стенде в помещении ГБУК «ККЮБ» по адресу 350051, г. Краснодар, ул. Офицерская, 43 и интернет-сайте <https://bibliovaravva.ru> размещается следующая информация:

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

б) текст регламента с приложениями (полная версия на интернет-сайте и извлечения на информационных стендах);

в) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих государственную услугу.

2.1.6. При ответах на телефонные звонки, электронные письма и устные обращения потребителей специалисты структурных подразделений ГБУК «ККЮБ» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного учреждения.

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

2.1.7. Информирование о ходе оказания государственной услуги осуществляется специалистами ГБУК «ККЮБ» с использованием средств Интернета и посредством электронной почты.

2.1.8. Потребитель с учетом графика (режима) работы ГБУК «ККЮБ» имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию государственной услуги при помощи средств Интернета, или посредством личного посещения ГБУК «ККЮБ».

2.1.9. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- а) перечня услуг, представляемых удаленно через сеть Интернет;
- б) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания государственной услуги;
- в) иным вопросам, связанным с порядком оказания государственной услуги.

2.2. Условия и сроки предоставления государственной услуги.

2.2.1. Государственная услуга представляется любым физическим и юридическим лицам, без специальной регистрации и с соблюдением закона о персональных данных.

2.2.2. При продлении срока пользования документами, выданными во временное пользование, пользователь библиотеки сообщает необходимые сведения, для его идентификации в электронной базе читателей: номер читательского билета, фамилия, имя, отчество, отдел библиотеки.

Требовать от потребителя предоставления документов или персональных данных, выходящих за данный пункт регламента, запрещается.

2.2.3. Адрес, режим работы и время приема потребителей в структурных подразделениях государственного бюджетного учреждения, последовательность их посещения потребителем государственной услуги:

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

2.2.4. Сроки ожидания при оказании государственной услуги в ГБУК «ККЮБ» производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги может быть отсутствие документов и информации во всех доступных формах.

3. Процедуры предоставления государственной услуги

3.1. Последовательность действий при выполнении непосредственного обслуживания удалено через сеть интернет следующая:

- посещение получателем услуги официального сайта учреждения в сети интернет, обеспечивающего получение полнотекстовой электронной копии документа (при её наличии) библиографической, тематической, социально-правовой информации, либо справки о наличии издания в фондах библиотеки.

3.2. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги.

3.2.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами,

ответственными за организацию работы по оказанию государственной услуги, заместителем директора.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

3.2.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, министерства культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов, утвержденных приказами ГБУК «ККЮБ», регулирующих оказание государственной услуги.

3.2.3. Контроль за полнотой и качеством оказания государственной услуги 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.

3.2.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы ГБУК «ККЮБ»). 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.

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

3.3.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов ГБУК «ККЮБ» в досудебном и судебном порядке.

3.3.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов ГБУК «ККЮБ» его руководителю.

3.3.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю ГБУК «ККЮБ». Руководитель 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 интернет-сайтах и информационных стендах.

Директор библиотеки – Нардид Ю.А., г. Краснодар, ул. Офицерская, 43, тел. 8 (861) 224-27-06. Часы приема: понедельник – четверг, с 9 до 18 часов.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием. 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) руководитель ГБУК «ККЮБ» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 5 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

3.3.4. 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.

3.3.5. По результатам рассмотрения жалобы руководителем ГБУК «ККЮБ» принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

3.3.6. 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.

3.3.7. 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.

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

3.3.9. 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.

3.3.10. 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

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

3.3.13. 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 отраслевого отдела министерства культуры Краснодарского края – отдел библиотечной и социально-культурной деятельности, кинематографии и взаимодействия с муниципальными образованиями: 8 (861) 992-60-19;

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

в) на интернет-сайт *kultura.krasnodar.ru* и по электронной почте mk@krasnodar.ru.

3.3.14. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается 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 «ККЮБ», руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.