

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 библиотеки»
(в стационарных условиях, вне стационара)

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления государственной услуги разработан в целях повышения качества исполнения и обеспечения доступности оказания государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф.Вараввы» (далее – ГБУК «ККЮБ», библиотека) государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц государственного учреждения при оказании государственной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотекарь - штатный сотрудник библиотеки;

библиотечная услуга - конкретный положительный результат библиотечного обслуживания, выражающийся в обеспечении доступа пользователей к ресурсам данной библиотеки и других информационных систем;

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. Услуга может оказываться как в стационарных условиях, так и вне стационара;

библиотечное обслуживание - деятельность библиотеки по предоставлению пользователям документов, фактографической и другой информации в соответствии с их запросами, а также оказанию других библиотечных услуг;

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки;

библиографическая услуга - результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации;

библиографическое обслуживание - обеспечение потребителей библиографической информацией;

внестационарное библиотечное обслуживание - обслуживание пользователей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы, жительства в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках, выездных читальных залах и т.д.;

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;

информационная услуга - предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу;

информационное обслуживание - обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг;

обращение в режиме удаленного доступа - факт обращения пользователей к услугам библиотеки по телефону, электронной почте;

показатель качества услуги - качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

система библиотечных каталогов и картотек - часть справочно-библиографического аппарата библиотеки, представляющая собой совокупность библиографических каталогов и картотек;

читальный зал - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов из фонда библиотеки для пользования в помещении библиотеки;

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

1.3. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

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

Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

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

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

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

1.4. Оказание государственной услуги осуществляется следующими отделами и секторами библиотеки: Абонемент, Читальный зал, Компьютерный читальный зал, Отдел искусств, Информационно-библиографический отдел, сектор Публичный центр правовой информации.

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, учреждения и организации, работающие с молодежью, молодежные общественные организации и объединения.

1.6. Оказание государственной услуги включает в себя:
удовлетворение информационных, научных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей пользователей библиотеки;

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

приобщение к ценностям региональной, национальной и мировой культуры.

оперативное предоставление пользователям достоверной и полной информации;

осуществление специализированного библиотечного и информационного обслуживания в соответствии с запросом пользователя.

1.7. Для оказания государственной услуги библиотека:

1.7.1. Организует и комплекзует универсальный фонд в соответствии с профилем комплектования библиотечного фонда ГБУК «ККЮБ», с учетом целей и задач библиотеки, информационных потребностей и читательских интересов молодежи разных социальных групп;

1.7.2. Осуществляет поиск, формирование и предоставление научной, социальной, культурной, образовательной, интеллектуальной информации, выдачу документов из библиотечного фонда ГБУК «ККЮБ», проведение библиотечных мероприятий:

а) на стационаре (в помещении библиотеки: в отделах Абонемент, Читальный зал, Компьютерный читальный зал, Отдел искусств, Информационно-библиографический отдел, сектор Публичный центр правовой информации);

б) вне стационара (вне помещения библиотеки: обслуживание инвалидов на дому, организация нестационарных библиотечных пунктов, выездных читальных залов и т.д.);

1.7.3. Осуществляет справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей:

собирает информацию и формирует собственные информационные ресурсы, базы данных и создает информационные продукты, в т.ч. электронные;

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

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

сообщает информацию по телефону, электронной почте, на официальном сайте библиотеки, официальных страницах библиотеки, социальных сетях;

предоставляет доступ к удаленным базам данных, ресурсам Интернет, информационно-правовым системам.

1.7.4. Оказывает услуги консультационного характера: проводит консультации по правилам пользования библиотекой и ее справочно-библиографическим аппаратом; организует экскурсии по библиотеке.

1.7.5. Организует и проводит библиотечные мероприятия: культурно-просветительские, информационные, выставочные. Проводит библиотечные

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

1.8. Потребителями государственной услуги являются физические лица.

1.9. Конечным результатом оказания государственной услуги является:

- предоставление доступа к информации;
- предоставление доступа к информационным ресурсам библиотеки;
- предоставление доступа к библиотечным мероприятиям;
- выдача пользователю запрашиваемых документов из фонда библиотеки;
- отказ в выдаче пользователю запрашиваемых документов и (или) информации.

2. Требования к порядку предоставления государственной услуги

2.1. Порядок информирования о государственной услуге:

2.1.1. Сведения о предоставлении государственной услуги 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 помещении ГБУК «ККЮБ»;

б) с использованием средств телефонной связи;

в) на официальном сайте библиотеки в сети интернет.

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

- на стенде в помещении ГБУК «ККЮБ»;

- на официальном сайте ГБУК «ККЮБ» в сети интернет.

2.1.4. Сведения о режиме работы библиотеки размещаются на вывеске библиотеки, сообщаются непосредственно в библиотеке и по телефону для справок, размещаются на официальном сайте библиотеки в сети интернет.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты библиотеки 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, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.6. Консультации (справки) по вопросам оказания государственной услуги предоставляются работниками следующих структурных подразделений библиотеки:

- отдел Абонемент;
- отдел Читальный зал;
- отдел Искусств;
- отдел Компьютерный читальный зал;
- сектор Публичный центр правовой информации;
- Информационно-библиографический отдел.

2.1.7. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- а) режим работы библиотеки;
- б) перечня документов, необходимых для получения государственной услуги;
- в) сроков оказания государственной услуги;
- г) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания государственной услуги.
- д) иным вопросам, связанным с порядком оказания государственной услуги.

2.2. Условия и сроки предоставления государственной услуги.

Для получения государственной услуги потребитель представляет следующие документы: паспорт. Подростки до 14 лет записываются на основании документа, удостоверяющего личность их законных представителей.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются Краснодарской краевой юношеской библиотекой имени И.Ф.Вараввы в соответствии с Уставом и Правилами пользования библиотекой.

Библиотека осуществляет приоритетное специализированное информационное и библиотечно-библиографическое обслуживание юношества и молодежи в возрасте от 15 до 30 лет.

Читатели юношеского возраста, которые не могут посещать библиотеку в силу физических недостатков, или их законные представители, имеющие право получать документы из фонда библиотеки через внестационарные формы обслуживания, дополнительно предоставляют документы об инвалидности и устно заявляют о желании получать библиотечное обслуживание на дому.

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

2.3. Адреса, режим работы и время приема пользователей в структурных подразделениях государственного учреждения, последовательность их посещения потребителем государственной услуги.

2.4. Услуга оказывается:

- на стационаре – в помещениях ГБУК «ККЮБ» по адресу: г. Краснодар, ул. Офицерская, 43, контактный телефон (телефон для справок): 224-06-45; официальный сайт библиотеки: <https://bibliovaravva.ru>; адрес электронной почты: bibliokkub@mail.ru

- вне стационара: вне помещений библиотеки во внестационарных библиотечных пунктах, местах проведения библиотечных мероприятий, на дому (услуга для инвалидов) и т.д.

2.5. Запись (регистрация) пользователя библиотеки производится:

2.5.1. В зоне учёта и регистрации читателей при посещении ими библиотеки. При записи в библиотеку сотрудник библиотеки:

- по паспорту пользователя заполняет электронную регистрационную карточку: Ф.И.О., год рождения, род занятий, место учебы, работы, данные паспорта (в т.ч. регистрацию места жительства и адрес проживания, телефон, адрес электронной почты). Распечатывает ее на бумажном носителе. Оформляет читательский билет;

- оформляет с пользователем согласие на обработку персональных данных пользователя.

2.5.2. В зоне обслуживания читателей при внестационарном обслуживании.

При записи в библиотеку сотрудник отдела обслуживания:

- заполняет электронную регистрационную карточку: Ф.И.О., год рождения, род занятий, место учебы, работы. Заполняет бумажный формуляр читателя нестационарных форм обслуживания;

- оформляет с пользователем согласие на обработку персональных данных пользователя.

2.6. Последовательность действий работников отделов библиотеки при непосредственном обслуживании:

2.6.1. В стационарных условиях:

Библиотекарь производит запись пользователя в отдел библиотеки, оформляет электронный читательский формуляр и формуляр на бумажном носителе в соответствии с представленным читательским билетом. Знакомит его с Правилами пользования библиотекой. Пользователь подтверждает свое знакомство с этими Правилами и согласие их выполнять личной подписью на бумажном читательском формуляре.

Библиотекарь выполняет запрос пользователя: осуществляет поиск и выдачу документов, проводит беседы с пользователем о его читательских предпочтениях и информационных потребностях, рекомендует лучшую литературу и новинки, при отсутствии запрашиваемого издания на месте предлагает другие, равноценные по содержанию и времени издания и т.д.

Библиотекарь ведет выдачу (прием) документов, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, делает отметку о приеме (выдаче) документа в электронном формуляре читателя и бумажном книжном формуляре.

2.6.2. Вне стационара:

Библиотекарь вносит в бумажный читательский формуляр сведения о дате посещения, знакомит читателя с Правилами пользования библиотекой. Пользователь подтверждает свое знакомство с этими Правилами и согласие их выполнять личной подписью на бумажном читательском формуляре.

Библиотекарь выполняет запрос пользователя: осуществляет поиск и выдачу документов, проводит беседы с пользователем о его читательских предпочтениях и информационных потребностях, рекомендует лучшую литературу и новинки, при отсутствии запрашиваемого издания на месте

предлагает другие, равноценные по содержанию и времени издания и т.д.

Библиотекарь ведет выдачу (прием) документов, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, делает отметку о приеме (выдаче) документа в электронном и бумажном формулярах читателя.

2.7. Общий срок оказания государственной услуги по библиотечному обслуживанию одному пользователю не должен превышать 20 мин., детям - до 25 минут, инвалидам - до 30 мин.

Предоставление документов во временное пользование на дом производится от 15 до 45 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня библиотеки.

2.8. Проведение библиотечных мероприятий для зарегистрированных пользователей:

- библиотечные мероприятия могут проводиться в стационарном режиме и вне стационара;

- доступ в место проведения библиотечного мероприятия должен быть открыт не позднее, чем за 30 минут до начала мероприятия;

- мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени начала мероприятия, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

- продолжительность мероприятий определяется их содержанием;

- перерыв между частями одного мероприятия должен быть не менее 10 минут;

- 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.

Организация и проведение библиотечных мероприятий предусматривает:

- подготовку библиотечного мероприятия;

- проведение библиотечного мероприятия;

- обеспечение условий проведения библиотечного мероприятия (обустройство мест проведения мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка и т.д.).

Основные формы библиотечных мероприятий: литературно-музыкальные вечера, гостиные, встречи с деятелями культуры, науки, литературы, форумы, конференции, круглые столы, творческие лаборатории, библиографические и литературные обзоры, лекции, поэтические встречи, книжно-иллюстративные выставки различных форматов, комплексные мероприятия и другие. Перечень форм библиотечных мероприятий может быть расширен.

По итогам проведения библиотечного мероприятия оформляется паспорт библиотечного мероприятия.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

В предоставлении государственной услуги может быть отказано если: пользователь находится в состоянии алкогольного и (или) наркотического опьянения;

пользователь, грубо и неоднократно нарушал общественный порядок, Правила пользования библиотекой;

пользователь нанес библиотеке материальный ущерб.

2.10. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется библиотекой бесплатно в соответствии с государственным заданием на оказание государственной услуги.

Дополнительные услуги оказываются библиотекой за плату в соответствии с Уставом библиотеки и Положением о платных услугах.

3. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги

3.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию государственной услуги:

заместитель директора;

заведующий отделом Абонемент;

заведующий отделом Читальный зал;

заведующий отделом Искусств;

заведующий Информационно-библиографическим отделом;

заведующий отделом Компьютерный читальный зал;

заведующий сектором Публичный центр правовой информации.

3.2. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

3.3. Текущий контроль осуществляется путём 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 потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании квартальных, годовых отчетов об исполнении государственного задания на оказание государственной услуги) или по конкретному обращению заявителя.

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

Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия работников ГБУК «ККЮБ».

Пользователи государственной услуги имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к директору ГБУК «ККЮБ».

Директор ГБУК «ККЮБ» проводит личный приём заявителей (по предварительной записи). Запись производится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номеру телефона: 8(861) 224-84-03.

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 заявителей 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 «ККЮБ»: 350051, г. Краснодар, ул. Офицерская, 43, так и на электронный адрес: bibliokkub@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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

По результатам рассмотрения жалобы ГБУК «ККЮБ» принимается 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.

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 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.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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 «ККЮБ», в судебном порядке.

Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений настоящего регламента ГБУК «ККЮБ» в министерство культуры Краснодарского края по адресу: 350063, г. Краснодар, ул. Кирова, 3; телефон: (861)992-60-20, адрес электронной почты: mk@krasnodar.ru, сайт: <https://kultura.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 потребителя;
- в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия).

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