Государственное бюджетное учреждение культуры
Краснодарского края
«Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф.Вараввы»

ПРИКАЗ

от 28.08.2023 № 127-П

г. Краснодар

Об утверждении регламентов на оказание государственных услуг, выполнение работ

Во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2010 «210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить

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) (приложение № 1 к настоящему приказу);

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» (удаленно через сеть интернет) (приложение № 2 к настоящему приказу);

Регламент государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы» на выполнение государственной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий творческих (фестиваль, выставка, конкурс, смотр)» (приложение № 3 к настоящему приказу);

Регламент государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы» на выполнение государственной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий (презентаций)» (приложение № 4 к настоящему приказу).

2. Руководителям структурных подразделений ГБУК «ККЮБ» (Веселова Г.А., Грешкова Е.Н., Долотова И.Б., Кучерова О.В., Лешукова В.Н., Пояскова Е.И., Якушев С.А.) обеспечить выполнение настоящих Регламентов в структурных подразделениях.

3. Заместителям директора Старуновой С.Л., Бутко Н.В. обеспечить контроль выполнения настоящих Регламентов.

4. Приказ ГБУК «ККЮБ» от 24.12.2020 № 217 «Об утверждении регламента оказания государственной услуги» считать утратившим силу.

5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

6. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Директор Ю.А. Нардид

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

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, библиографической, 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;

вне стационарное библиотечное обслуживание - обслуживание пользователей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы, жительства в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках, обслуживание на дому;

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, все 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 комплектует 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, Информационно-библиографический отдел, Публичный центр правовой информации);

б) вне стационара (вне помещения библиотеки: обслуживание инвалидов на дому, организация нестационарных библиотечных пунктов 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, удаленно на официальном сайте библиотеки, официальных страницах библиотеки;

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 режиме работы библиотеки размещаются на вывеске библиотеки, сообщается непосредственно в библиотеке и по телефону для справок, размещается 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;
- сектор учета читателей.

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 им. 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 вне стационарные 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 пунктах библиотечного обслуживания, местах проведения библиотечных мероприятий, на дому (услуга для инвалидов) и т.д.

2.5. Запись (регистрация) пользователя библиотеки производится

2.5.1. В секторе учета и регистрации читателей при посещении ими библиотеки.

При записи в библиотеку сотрудник сектора учета и регистрации читателей:

- 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). 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 вне стационарном обслуживании.

При записи в библиотеку сотрудник отдела обслуживания:

- 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). 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 пользователями об их читательских предпочтениях и информационных потребностях, рекомендуют 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 читатели и бумажном книжном формулярах.

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 пользователями об их читательских предпочтениях и информационных потребностях, рекомендуют 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 мероприятий для лиц до 18 лет без перерыва не должна превышать 45 минут;
- вечерние мероприятия не должны заканчиваться не позднее 19.00 часов;
- 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 информаций.

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 (осуществляться 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 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);

3.5. 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» принимается решение по привлечению к ответственности виновных должностных лиц и исправлению недостатков.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

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;
- получение библиографического списка литературы по заданной теме через виртуальную услугу;
- тематический подбор документов отделами библиотеки по предварительному заказу через виртуальную услугу;
- 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), публикации в средствах массовой информации, 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-сайтах:

https://bibliovaravva.ru – Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы;

kultura.krasnodar.ru – министерство культуры Краснодарского края;

www.library.ru – библиотечно-информационный портал

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), публикуется в средствах массовой информации, 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, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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».

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

3. Процедуры предоставления государственной услуги

3.1. Описание последовательности действий (процедур) при предоставлении государственной услуги

Последовательность действий при выполнении непосредственного удаленного обслуживания следующая:

запрос пользователя в электронной форме на оказание библиотечной, библиографической или информационной услуги; выполнение запроса: справка по одному или нескольким источникам; на оказание следующих ниже услуг пользователь может записаться удаленно, через специальный раздел на сайте:

а) обслуживание пользователя в читальном зале (подбор и выдача специализированных или неспециализированных документов; консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов);

б) обслуживание пользователя на абонементе (прием документа от пользователя, проверка сохранности документа, сверка с читательским формуляром, выдача, отметка о приеме (выдаче) документа);

в) обслуживание пользователя по межбиблиотечному абонементу (оформление заказа на 1 документ);

г) обслуживание пользователя путем приема справочно-библиографических запросов.

Пользователь может получить единовременно на дом не более 5 экземпляров сроком на 15 дней. Пользователь может продлить срок пользования документами лично, по телефону или через сайт библиотеки, если на них нет спроса со стороны других пользователей.

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 дня, 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

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 выполнение государственной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий творческих (фестиваль, выставка, конкурс, смотр)»

1. Общие положения

1.1. Регламент на выполнение государственной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий творческих (фестиваль, выставка, конкурс, смотр)» (далее – Государственная работа) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов выполнения государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф.Вараввы» (далее – Исполнитель, ГБУК «ККЮБ») государственной работы, определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц государственного учреждения при выполнении государственной работы.

1.2. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

- культурно-массовое мероприятие творческое (фестиваль, выставка, конкурс, смотр) – вид библиотечной работы, 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, направленных на создание привлекательного образа библиотеки и расширение читательской аудитории;

- участник культурно-массовых мероприятий творческих (фестиваль, выставка, конкурс, смотр) (потребитель) – физическое или юридическое лицо индивидуально или коллективно принимающее участие в культурно-массовом мероприятии очно или онлайн, зарегистрированное в списках регистрации участников мероприятия;

- организатор культурно-массового мероприятия творческого (фестиваль, выставка, конкурс, смотр) – структурные подразделения и(или) сотрудникиИсполнителя, являющиесяответственными за организацию и проведение мероприятия в соответствии с планом работы Исполнителя

и(или)приказомИсполнителя и осуществляющие организационноеи иное обеспечение его проведения;

- место проведения культурно-массового мероприятия творческого (фестиваль, выставка, конкурс, смотр) – здание или сооружение либо комплекс таких зданий или сооружений, включая прилегающую территорию, утвержденные и(или) согласованные с исполнителем, предназначенные или подготовленные для проведения массовых мероприятий, а также специально определенные на период их проведения парки, сады, скверы, бульвары, улицы, площади и другие территории общего пользования, электронные площадки в сети Интернет для проведения мероприятий в онлайн режиме.

1.3. Информация об Исполнителе:

Полное наименование: государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф.Вараввы»

Сокращенное наименование: ГБУК «ККЮБ»

Почтовый адрес: 350051, г. Краснодар, ул. Офицерская, 43

Контактный телефон: +7 (861) 224-0645

Электронная почта: bibliokkub@mail.ru

Официальный сайт: https://bibliovaravva.ru

ВКонтакте: https://vk.com/kkub_krd

1.4. Выполнение Государственной работы осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от9.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом от 7.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) введены в действие Приказом Минкультуры России от 1 ноября 1994 года №736;

Правилами пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации стихийных бедствий от 18 июня 2003 года №313);

Законом Краснодарского края от 3.11.2000 г. «О культуре»;

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

Постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 20.11.2015 № 1081 «О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Краснодарского края и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;

Приказом департамента культуры Краснодарского края от 20.05.2010 № 357 «Об утверждении Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки Краснодарского края»;

Уставом ГБУК «ККЮБ».

1.5. Выполнение Государственной работы осуществляется штатными работниками Исполнителя, при необходимости с привлечением внештатных работников в соответствии с договорами гражданско-правового характера.

1.6. Государственная работа подразделяются на:

- работу по организации и проведению фестивалей;
- работу по организации и проведению выставок;
- работу по организации и проведению конкурсов;
- работу по организации и проведению смотров.

1.7. Государственная работа предусматривают:

1.7.1. Организационный этап:

- разработка концепции культурно-массовых мероприятий творческих (фестиваль, выставка, конкурс, смотр) – срок исполнения от 1 до 6 месяцев;

- разработка документов по организации и проведению культурно-массовых мероприятий творческих (фестиваль, конкурс, смотр) (приказ об организации и проведении; Положение о фестивале, конкурсе, смотре; план подготовки и проведения (по необходимости) – срок исполнения от 1 до 3 месяцев;

- разработка документов по организации и проведению культурно-массовых мероприятий творческих (выставка) (приказ об организации и проведении; план подготовки и проведения (по необходимости); план-схема выставки с оформлением (по необходимости) и т.д.) – срок исполнения от 1 до 3 месяцев.

1.7.2. Подготовительный этап:

- уведомление потенциальных участников фестиваля, конкурса, смотра о сроках и порядке проведения мероприятия и условиях их участия в них – не позднее чем за 10 дней до начала мероприятия;

- отбор заявок и конкурсных работ на участие в конкурсных программах фестиваля, конкурса, смотра – срок исполнения согласно Положению об организации и проведении мероприятия;

- разработку концепции, подбор материала, написание сценария или сценарного плана (по необходимости) торжественных мероприятий (церемоний открытия и(или) закрытия) фестиваля, конкурса, смотра; разработку проекта художественного оформления места проведения торжественных мероприятий (по необходимости); приглашение внештатных сотрудников по договорам гражданско-правового характера (по необходимости) – срок исполнения от 1 до 3 месяцев;

- подбор материала, написание сценария или сценарного плана выступления по теме выставки, обзора литературы в составе выставки – срок исполнения от 1 до 3 месяцев;

- организацию и проведение репетиций – срок исполнения от 1 до 3 месяцев.

1.7.3. Проведение мероприятия:

- работа жюри конкурсных программ, определение победителей, лауреатов и т.д. – срок исполнения согласно Положению об организации и проведению;

- проведение работы по обустройству места проведения выставки, торжественных церемоний фестиваля, конкурса, смотра (установка конструкций выставки, размещение книг, художественного оформления, оснащение звукоусиливающим и другим необходимым оборудованием, обустройство мест для зрителей и т.д.) – срок исполнения от 1 до 3 часов;

- проведение регистрациипотребителей в списках регистрации участников мероприятий – не менее чем за 30 мин до начала мероприятия;

- организация ответственных лиц и соблюдение установленных мер безопасности, в том числе пожарной и санитарной и т. д. – в день проведения мероприятия;

- проведение выставки, торжественных церемоний фестиваля, конкурса, смотра – при участии лиц в возрасте до 18 лет продолжительность мероприятия не более 45 минут; при участии лиц старше 18 лет – продолжительность до 2 часов.

1.7.4. Заключительный этап:

- подведение итогов мероприятия, размещение итогов конкурсных программ, формирование отчета об организации и проведении культурно-массовых мероприятий творческих (фестиваль, выставка, конкурс, смотр) (заполнение паспорта культурно-массового мероприятия, дневника отдела, оформление списков участников и т.д.) – срок исполнения не более 1 месяца.

1.8. Участниками культурно-массового мероприятия могут быть физические лицаиндивидуально или коллективно (в том числе представители юридических лиц)вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, граждане РФ и иностранные граждане, проживающие и/или временно находящиеся на территории Краснодарского края, прошедшие регистрацию как участник мероприятия.

1.9. Государственная работа выполняется Исполнителем на бесплатной основе для потребителя.

2. Требования к порядку выполнения Государственной работы

2.1. Конечным результатом выполненияГосударственной работы является факт проведения культурно-массового мероприятия.

2.2. Порядок информирования о выполнении Государственной работы:

2.2.1. Сведения о месте нахождения и графике работы, телефонах для справок ГБУК «ККЮБ» потребитель может получить, обратившись:

а) к информации на стендах непосредственно в помещении ГБУК «ККЮБ»;

б) к информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, официальному сайту в сети Интернет и аккаунтам в ГБУК «ККЮБ» социальных сетях;

в) к информации, размещенной на печатной информационной продукции, подготовленной ГБУК «ККЮБ» (афиши, листовки, брошюры, буклеты и т.д.);

г) по телефону, электронной почте.

2.2.2. Информация о порядке выполнения Государственной работы предоставляется на официальном сайте ГБУК «ККЮБ», с использованием средств телефонной и электронной связи.

2.2.3. Оповещение (анонс) о планируемых культурно-массовых мероприятиях осуществляется путем размещения информации в помещениях и(или) на официальном сайте ГБУК «ККЮБ», аккаунтах в социальных сетях, в средствах массовой информации (по возможности), целевого информирования потенциальных потребителей Государственной работы по телефону и электронной почте и т.д.

2.2.4. Для получения Государственной работыпотребителю необходимо:

- при индивидуальном участии очно–лично прибыть в место мероприятия к его началу, сообщить свои фамилию, имя и отчество для регистрации в списках регистрации участников мероприятия;

- при индивидуальном участии онлайн–сообщить Исполнителю в удобной форме (по телефону, на электронную почту) свои фамилию, имя и отчество для регистрации в списках регистрации участников мероприятия;

- при коллективном участии очно и онлайн–обратиться с заявкой на участие в мероприятии в устной форме по телефону или в письменной (в произвольной форме) на электронный или почтовый адрес, представить списки участников (Фамилия, Имя, Отчество).

2.5. Консультации по выполнению Государственной работы предоставляются сотрудниками Исполнителя с использованием средств телефонной связи, почтовой связи и посредством электронной почты.

2.2.6. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

а) о порядке выполнения Государственной работы;

б) о перечне документов, необходимых для участия культурно-массовых мероприятиях творческих (фестиваль, выставка, конкурс, смотр);

в) о сроках выполнения Государственной работы;

г) о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе выполнения Государственной работы.

2.2.7. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций:

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей, заявителей сотрудники 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, в которое позвонил гражданин;

- 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.

2.2.8. Основными требованиями к информированию заявителей являются: достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования, наглядность форм предоставляемой информации, удобство и доступность получения информации, оперативность предоставления информации.

2.2.9. Регламентвыполнения Государственной работы размещается на официальном сайте ГБУК «ККЮБ».

2.3. Условия и сроки выполнения Государственной работы.

Государственная работа выполняется в течение всего календарного года в соответствии с планом работы и(или) распорядительными документами ГБУК «ККЮБ». Письменные обращения заявителя рассматриваются сотрудниками с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней.

Все консультации, а также предоставленные сотрудниками в ходе консультации документы являются бесплатными.

Гражданин имеет право на участие в культурно-массовом мероприятии при условии предоставления своих сведений (фамилия, имя, отчество) для регистрации в списках регистрации участников мероприятия.

2.4. Перечень оснований для отказа в выполнении Государственной работы:

- при отсутствии заявки от юридического лица на коллективное участие и списка участников;

- при отказе физического лица сообщить свои фамилию, имя, отчество и пройти регистрацию в списках участников мероприятия;

- при несоблюдении потребителем Правил пользования библиотекой.

2.5. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется выполнение Государственной работы;

- создания реальной угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;

- несоблюдение условий проведения мероприятий, предусмотренных Положением о проведении мероприятия;

- обстоятельства непреодолимой силы (отключение электро- или теплоснабжения в месте проведения, форс-мажор).

3. Порядок и формы контроля за выполнением Государственной работы

3.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, и принятием решений специалистами осуществляется:

- директором ГБУК «ККЮБ»;
- заместителями директора;
- начальником отдела маркетинга, экономического прогнозирования и кадровой работы;
- руководителями структурных подразделений в пределах их компетенции.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях, распорядительных документах ГБУК «ККЮБ».

3.1.1. Текущий контроль осуществляется путём осуществления постоянного контроля соблюдения должностными лицами, ответственными за организацию работы по выполнению Государственной работы, а также участвующими в выполнении Государственной работыположений настоящего регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, министерства культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов ГБУК «ККЮБ», регулирующих выполнение Государственной работы.

Периодичность осуществления текущего контроля – постоянно.

3.1.2. При проведении текущего контроля могут рассматриваться все вопросы, связанные с выполнением Государственной работы (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

3.1.3. При выявлении со стороны должностных лиц Исполнителя нарушений настоящего регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, министерства культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов ГБУК «ККЮБ», регулирующих выполнение Государственной работы, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

3.2. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения Государственной работы.

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

3.4. Потребители имеют право обратиться с жалобой на действия или бездействие специалистов лично к директору ГБУК «ККЮБ». Директор проводит личный приём заявителей (по предварительной записи).

3.5. Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещены на официальном сайте ГБУК «ККЮБ» и на информационных стендах в помещении библиотеки.

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

3.7. Заявитель имеет право направить письменную жалобу на действия (бездействия) и решения должностных лиц Исполнителя, осуществляемые (принятые) в ходе выполнения Государственной работы, директору ГБУК «ККЮБ».

3.8. Письменное обращение (жалоба) должно содержать:

- при подаче обращения физическим лицом фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица, его место жительства или пребывания; при подаче обращения юридическим лицом его наименование, адрес;

- наименование должности и (или) фамилию, имя и отчество (последнее при наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию. Обращение подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем руководителя) юридического лица.

3.9. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения. Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В случае если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

3.10. Обращение не рассматривается в случае:

- отсутствия в обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствия в обращении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;

- если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

3.11. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц ГБУК «ККЮБ», принятые (осуществленные) в ходе выполнения Государственной работы, виновное

должностное лицо привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4. В случае неудовлетворения заявителем (потребителем) результатами рассмотрения его жалобы в ГБУК «ККЮБ», заявитель (потребитель) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц ГБУК «ККЮБ» и решения, принятые в ходе выполнения Государственной работы, в вышестоящей организации – министерстве культуры Краснодарского края.

5. Заявитель (потребитель) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц ГБУК «ККЮБ» и решения, принятые в ходе выполнения Государственной работы, в судебном порядке.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

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 выполнение государственной работы
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий (презентаций)»

1. Общие положения

1.1. Регламент выполнения государственной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий творческих (презентаций)» (далее – Государственная работа) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов выполнения государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф.Вараввы» (далее – Исполнитель, ГБУК «ККЮБ») Государственной работы, определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц государственного учреждения при выполнении Государственной работы.

1.2. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

- культурно-массовое мероприятие(презентация) – очное или онлайн культурно-массовое мероприятие, главная цель которого – представление и популяризация литературных новинок, фондов и услуг библиотеки, знаний русского языка, презентации книг, авторов и т.д.

- участник культурно-массовых мероприятий (презентаций) (потребитель) – физическое или юридическое лицо индивидуально или коллективно принимающее участие в культурно-массовом мероприятии очно или онлайн, зарегистрированное в списках регистрации участников мероприятия.

- организатор культурно-массового мероприятия(презентации) – структурные подразделения и(или) сотрудники Исполнителя, являющиеся ответственными за организацию и проведение мероприятия в соответствии с планом работы Исполнителя и(или) приказом Исполнителя и осуществляющие организационное и иное обеспечение его проведения;

- место проведения культурно-массового мероприятия (презентация) – здание или сооружение либо комплекс таких зданий или сооружений, включая прилегающую территорию, утвержденные и(или) согласованные с исполнителем, предназначенные или подготовленные для проведения массовых мероприятий, а также специально определенные на период их проведения парки,

сады, скверы, бульвары, улицы, площади и другие территории общего пользования, электронные площадки в сети Интернет для проведения мероприятий в онлайн режиме.

1.3. Информация об Исполнителе:

Полное наименование: государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы»

Сокращенное наименование: ГБУК «ККЮБ»

Почтовый адрес: 350051, г. Краснодар, ул. Офицерская, 43

Контактный телефон: +7 (861) 224-0645

Электронная почта: bibliokkub@mail.ru

Официальный сайт: https://bibliovaravva.ru

ВКонтакте: https://vk.com/kkub_krd

1.4. Выполнение Государственной работы осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от9.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом от 7.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) введены в действие Приказом Минкультуры России от 1 ноября 1994 года №736;

Правилами пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации стихийных бедствий от 18 июня 2003 года №313);

Законом Краснодарского края от 3.11.2000 г. «О культуре»;

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

Постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 20.11.2015 № 1081 «О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Краснодарского края и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;

Приказом департамента культуры Краснодарского края от 20.05.2010 № 357 «Об утверждении Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки Краснодарского края»;

Уставом ГБУК «ККЮБ».

1.5. Выполнение Государственной работы осуществляется штатными работниками Исполнителя, при необходимости с привлечением внештатных работников в соответствии с договорами гражданско-правового характера.

1.6. Государственная работа предусматривает проведение культурно-массовых мероприятий различных форм, в том числе обзоры, лекции, беседы, вечера, творческие встречи и т.д.

1.7. Государственная работа предусматривают:

1.7.1. Организационный этап:

- разработка концепции культурно-массовых мероприятий (презентаций) – срок исполнения до 3 месяцев;

- разработка документов по организации и проведению культурно-массовых мероприятий (презентаций) (приказ об организации и проведении; план подготовки и проведения (по необходимости) – срок исполнения до 14 дней;

1.7.2. Подготовительный этап:

- уведомление потенциальных участников мероприятия о сроках и порядке его проведения – не позднее чем за 10 дней до начала мероприятия;

- разработку концепции, подбор материала, написание сценария или сценарного плана (по необходимости) презентационного мероприятия; разработку концепции тематической книжной выставки (по необходимости); разработку проекта художественного оформления места проведения мероприятия (по необходимости); приглашение внештатных сотрудников по договорам гражданско-правового характера (по необходимости) – срок исполнения от 1 до 3 месяцев;

- организацию и проведение репетиций (по необходимости) – срок исполнения до 1 месяца.

1.7.3. Проведение мероприятия:

- проведение работы по обустройству места проведения культурно-массового мероприятия (презентации) (установка конструкций выставки и размещение книг (по необходимости), художественное оформление места проведения (по необходимости), оснащение звукоусиливающим и другим необходимым оборудованием, обустройство мест для зрителей и т.д.) – срок исполнения от 1 до 3 часов.

- проведение регистрации потребителей в списках регистрации участников мероприятий – не менее чем за 30 мин до начала мероприятия;

- организация ответственных лиц и соблюдение установленных мер безопасности, в том числе пожарной и санитарной и т. д. – в день проведения мероприятия;

- проведение культурно-массового мероприятия (презентации) – при участии лиц в возрасте до 18 лет продолжительность мероприятия не более 45 минут; при участии лиц старше 18 лет – продолжительность до 2 часов.

1.7.4. Заключительный этап:

- подведение итогов мероприятия, заполнение отчетных документов (заполнение паспорта культурно-массового мероприятия, дневника отдела, оформление списков участников и т.д.) – срок исполнения не более 3 дней.

1.8. Участниками культурно-массового мероприятия могут быть физические лица индивидуально или коллективно (в том числе представители

юридических лиц) вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, граждане РФ и иностранные граждане, проживающие и/или временно находящиеся на территории Краснодарского края, прошедшие регистрацию как участник мероприятия.

1. Подготовку культурно-массового мероприятий (презентаций), в том числе:

- разработка документов по организации и проведению культурно-массового мероприятия (приказ об организации и проведении, план-схему выставки (по необходимости) и т. д.);

- уведомление потенциальных участников о сроках и порядке проведения мероприятия и условия их участия в нем;

- разработку концепции, подбор материала и написание текста выступления, сценарного плана (по необходимости), разработку проекта художественного оформления (по необходимости), подготовку и издание печатной продукции (по необходимости), организацию и проведение репетиций и т. д.;

- проведение работы по обустройству места проведения мероприятия (по необходимости) (художественное оформление, оснащение звукоусиливающим и другим необходимым оборудованием, обустройство мест для зрителей и т.д.).

2. Проведение культурно-массовых мероприятий (презентаций), в том числе проведение регистрации потребителей в списках участников мероприятий, организация ответственных лиц и соблюдение установленных мер безопасности, в том числе пожарной и санитарной и т. д.

3. Подведение итогов, заполнение паспорта культурно-массового мероприятия (презентации).

1.9. Участниками культурно-массового мероприятия (презентации) могут быть юридические и физические лица индивидуально или коллективно вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, граждане РФ и иностранные граждане, проживающие и/или временно находящиеся на территории Краснодарского края, прошедшие регистрацию как участник мероприятия.

1.10. Государственная работа выполняется Исполнителем на бесплатной основе для потребителя.

2. Требования к порядку выполнения Государственной работы

2.1. Конечным результатом выполнения Государственной работы является факт проведения культурно-массового мероприятия (презентации).

2.2. Порядок информирования о выполнении Государственной работы:

2.2.1. Сведения о месте нахождения и графике работы, телефонах для справок ГБУК «ККЮБ» потребитель может получить, обратившись:

а) к информации на стендах непосредственно в помещении ГБУК «ККЮБ»;

б) к информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, официальному сайту в сети Интернет и аккаунтам в ГБУК «ККЮБ» социальных сетях;

в) к информации, размещенной на печатной информационной продукции, подготовленной ГБУК «ККЮБ» (афиши, листовки, брошюры, буклеты и т.д.);

г) по телефону, электронной почте.

2.2.2. Информация о порядке выполнения Государственной работы предоставляется на официальном сайте ГБУК «ККЮБ», с использованием средств телефонной и электронной связи.

2.2.3. Оповещение (анонс) о планируемых культурно-массовых мероприятиях (презентациях) осуществляется путем размещения информации в помещениях и(или) на официальном сайте ГБУК «ККЮБ», аккаунтах в социальных сетях, в средствах массовой информации (по возможности), целевого информирования потенциальных потребителей Государственной работы по телефону и электронной почте и т.д.

2.2.4. Для получения Государственной работы потребителю необходимо:

- при индивидуальном участии очно–лично прибыть в место проведения мероприятия к его началу, сообщить свои фамилию, имя и отчество для регистрации в списках участников мероприятия;

- при индивидуальном участии онлайн–сообщить Исполнителю в удобной форме (по телефону, на электронную почту) свои фамилию, имя и отчество для регистрации в списках участников мероприятия;

- при коллективном участии очно и онлайн–обратиться с заявкой на участие в мероприятии в устной форме по телефону или письменно (в произвольной форме) на электронный или почтовый адрес, представить списки участников (Фамилия, Имя, Отчество).

2.5. Консультации по выполнению Государственной работы предоставляются сотрудниками Исполнителя с использованием средств телефонной связи, почтовой связи и посредством электронной почты.

2.2.6. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

а) о порядке выполнения Государственной работы;

б) о перечне документов, необходимых для участия в культурно-массовых мероприятиях (презентациях);

в) о сроках выполнения Государственной работы;

г) о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе выполнения Государственной работы.

2.2.7. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций:

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей, заявителей сотрудники 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, в которое позвонил гражданин.

- 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.

2.2.8. Основными требованиями к информированию заявителей являются: достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования, наглядность форм предоставляемой информации, удобство и доступность получения информации, оперативность предоставления информации.

2.2.9. Регламент выполнения Государственной работы размещается на официальном сайте ГБУК «ККЮБ».

2.3. Условия и сроки выполнения Государственной работы.

Государственная работа выполняется в течение всего календарного года в соответствии с планом работы и(или) распорядительными документами ГБУК «ККЮБ». Письменные обращения заявителя рассматриваются сотрудниками с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней.

Все консультации, а также предоставленные сотрудниками в ходе консультации документы являются бесплатными.

Гражданин имеет право на участие в культурно-массовом мероприятии(презентации) при условии предоставления своих сведений (фамилия, имя, отчество) для регистрации в списках участников мероприятия.

2.4. Перечень оснований для отказа в выполнении Государственной работы:

- отсутствие заявки от юридического лица на коллективное участие и списка участников;

- отказ физического лица сообщить свои фамилию, имя, отчество и пройти регистрацию в списках участников мероприятия;

- несоблюдении потребителем Правил пользования библиотекой

2.5. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется выполнение Государственной работы;

- создания реальной угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;

- несоблюдение условий проведения мероприятий, предусмотренных локальными нормативными актами;

- обстоятельства непреодолимой силы (отключение электро- или теплоснабжения в месте проведения, форс-мажор).

3. Порядок и формы контроля за выполнением Государственной работы

3.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, и принятием решений специалистами осуществляется:

- директором ГБУК «ККЮБ»;
- заместителями директора;
- начальником отдела маркетинга, экономического прогнозирования и кадровой работы
- руководителями структурных подразделений в пределах их компетенции.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях, распорядительных документах ГБУК «ККЮБ».

3.1.1. Текущий контроль осуществляется путём осуществления постоянного контроля соблюдения должностными лицами, ответственными за организацию работы по выполнению Государственной работы, а также участвующими в выполнении Государственной работы положений настоящего регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, министерства культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов ГБУК «ККЮБ», регулирующих выполнение Государственной работы.

Периодичность осуществления текущего контроля – постоянно.

3.1.2. При проведении текущего контроля могут рассматриваться все вопросы, связанные с выполнением Государственной работы (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

3.1.3. При выявлении со стороны должностных лиц Исполнителя нарушений настоящего регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, министерства культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов ГБУК «ККЮБ», регулирующих выполнение Государственной работы, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

3.2. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения Государственной работы.

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

3.4. Потребители имеют право обратиться с жалобой на действия или бездействие специалистов лично к директору ГБУК «ККЮБ». Директор проводит личный приём заявителей (по предварительной записи).

3.5. Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещены на официальном сайте ГБУК «ККЮБ» и на информационных стендах в помещении библиотеки.

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

3.7. Заявитель имеет право направить письменную жалобу на действия (бездействия) и решения должностных лиц Исполнителя, осуществляемые (принятые) в ходе выполнения Государственной работы, директору ГБУК «ККЮБ».

3.8. Письменное обращение (жалоба) должно содержать:

- при подаче обращения физическим лицом фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица, его место жительства или пребывания; при подаче обращения юридическим лицом его наименование, адрес;

- наименование должности и (или) фамилию, имя и отчество (последнее при наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию. Обращение подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем руководителя) юридического лица.

3.9. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения. Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В случае если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

3.10. Обращение не рассматривается в случае:

- отсутствия в обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствия в обращении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;

- если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

4. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц ГБУК «ККЮБ», принятые (осуществленные) в ходе выполнения Государственной работы, виновное должностное лицо привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5. В случае неудовлетворения заявителем (потребителем) результатами рассмотрения его жалобы в ГБУК «ККЮБ», заявитель (потребитель) вправе

обжаловать действия (бездействие) должностных лиц ГБУК «ККЮБ» и решения, принятые в ходе выполнения Государственной работы, в вышестоящей организации – министерстве культуры Краснодарского края.

6. Заявитель (потребитель) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц ГБУК «ККЮБ» и решения, принятые в ходе выполнения Государственной работы, в судебном порядке.