

УТВЕРЖДЕН

Приказом директора
ГБУК РК КРДБ им. В.Н. Орлова
от 30.08.2019 г. № 28/1

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»
ГБУК РК КРДБ им. В.Н. Орлова**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее – Регламент) предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – государственная услуга) государственным бюджетным учреждением культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» (далее – Библиотека) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для ее получения.

Настоящий регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, организации библиотечного обслуживания физических и юридических лиц, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления государственной услуги.

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждения: Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство). Контактная информация Министерства: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова, 13. тел./факс: (3652) 544-327, тел.: (3652) 544-658, <http://mkult.rk.gov.ru>, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность Библиотеки по оказанию государственной услуги, а также предоставляет финансирование на предоставление государственной услуги в соответствии с утвержденным государственным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

1.2. Основные понятия, используемые в административном регламенте:

абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки.

библиотека – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

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.

библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

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

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

библиотечно-информационная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации).

библиографическое обслуживание – обеспечение потребителей библиографической информацией (информацией о документах, необходимой для их идентификации и использования).

библиографическая услуга – результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации.

библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка); о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка); ответ на запрос, содержащий фактические сведения (фактографическая справка).

виртуальная справка – запрос пользователя в онлайн-справочную службу, связанный с поиском библиографической, фактографической и полнотекстовой информации; ответ в виде библиографических списков с указанием источника, отдельных или совокупности фактографических данных; предоставление возможности самостоятельного поиска информации в базе данных выполненных запросов, генерируемой на сайте библиотеки; ссылки на источник информации в информационно-телекоммуникационной сети и консультации для самостоятельного поиска. При выполнении запросов удаленных пользователей используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, электронные каталоги и ресурсы Интернета.

выдача документа – предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов, по всем видам абонементов и всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части.

документ – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

запрос пользователя библиотеки – требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги.

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

информация – сведения, воспринимаемые человеком и (или) специальными устройствами как отражение фактов материального или духовного мира в процессе коммуникации (Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки).

консультация – ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению.

копия документа – идентичное воспроизведение содержания и/или внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления.

межбиблиотечный абонемент – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде.

обращение к веб-сайту библиотеки – сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы; приравнивается к посещению библиотеки.

обращение в режиме удаленного доступа – факт обращения пользователей к услугам библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, по каналам межбиблиотечного абонемента.

ориентирующая справка – ответ на запрос о режиме, порядке и условиях пользования библиотекой; о работе, размещении и направлениях деятельности структурных подразделений библиотеки; о проводимых в библиотеке мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях и пр.).

ответ – сведения, выданные пользователю или посетителю сотрудником библиотеки по его запросу. Ответы подразделяются на справки, консультации, переадресованные запросы и отказы.

отказ – неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.

показатель качества услуги – количественная и качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя.

пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятия, абонент).

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

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- 3) «Основы законодательства о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- 4) Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 5) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 6) Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 7) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 10) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 11) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 12) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 13) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- 14) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 15) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

16) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

17) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

18) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016г. № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

19) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

20) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998г. № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

21) Приказ Министерства культуры РФ от 8 октября 2012 г. № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

22) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии";

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

24) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30 декабря 2015 года № 199-ЗРК-2015;

25) Закон Республики Крым от 27.03.2017 № 368-ЗРК/2017 «Об обязательном экземпляре документов»;

26) Устав ГБУК РК «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова»;

27) Правила пользования ГБУК РК «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова»;

28) иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

2. Требования к порядку и условиям предоставления государственной услуги

2.1. Общие требования к процессу предоставления государственной услуги

2.1.1. Государственная услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- *стационарная форма обслуживания* (все виды услуг библиотеки, оказываемых получателю в здании библиотеки);

- *внестационарная*, в том числе заочная форма обслуживания (доставка получателю документов и оказание иных услуг библиотеки по месту жительства, работы, учебы), а также с использованием ресурсов мобильных комплексов информационно-библиотечного обслуживания (при их наличии);

- *дистанционное обслуживание* (обслуживание получателя в удаленном доступе с использованием информационно-коммуникационных технологий через сайт Библиотеки и/или её страницы на сайтах государственных услуг и в социальных сетях).

2.1.2. Библиотека должна иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей государственной услуги и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

2.1.3. Для оказания государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- предоставление получателям государственной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда в соответствии с правилами пользования библиотекой;
- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек в соответствии с правилами пользования библиотекой;
- организация и проведение тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей государственной услуги;
- дополнительных видов услуг, в том числе платных, перечень которых определяется Уставом библиотеки.

2.1.4. Все получатели государственной услуги имеют право свободного выбора библиотеки в соответствии со своими потребностями и интересами.

2.1.5. Библиотечное обслуживание получателей государственной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу ограниченных физических возможностей, должно обеспечиваться через заочные или внестационарные формы обслуживания.

2.1.6. Государственная услуга предоставляется получателю государственной услуги в сроки, не превышающие межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках.

2.1.7. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда (абонемента) производится на срок не менее 15 и не более 30 календарных дней.

2.1.8. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале, а также предоставление других услуг производятся в течение рабочего дня библиотеки.

2.1.9. Получатели государственной услуги несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и правилами пользования библиотекой или компенсируют ущерб в следующем порядке:

- при нарушении срока возврата документов, взятых во временное пользование, обязаны возместить пени в соответствии с правилами пользования библиотекой или лишаются права пользования библиотекой на срок, устанавливаемый администрацией библиотеки;
- при утере или порче документа из библиотечного фонда обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов), при невозможности замены – возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;
- за утрату произведений печати и иных материалов из библиотечного фонда, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов получателями, не достигшими 14 лет, ответственность несут родители или их законные представители.

2.2. Порядок предоставления государственной услуги

2.1. Предоставление государственной услуги осуществляется на бесплатной основе в соответствии с «Правилами пользования Библиотекой». Дополнительные услуги оказываются

за плату в соответствии с «Положением об оказании платных услуг», утверждённым администрацией учреждения.

Предельные цены на оплату государственной услуги учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

Перечень форм предоставления государственной услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

Требования к объёму и качеству предоставляемой услуги за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

2.1.1. Основание для предоставления государственной услуги

- личное обращение;
- письменное обращение или запрос с помощью электронных форм связи, если характер конкретной услуги предусматривает её предоставление в дистанционном виде.

2.1.2. Порядок доступа к фонду библиотеки, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотекой устанавливаются в соответствии с Уставом библиотеки, законодательством об охране государственной тайны и законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации.

2.1.3. Для получения услуги библиотечного обслуживания получатель услуги должен быть зарегистрирован (записан) в библиотеке, на физическое лицо оформляется формуляр; услуги юридическим лицам и общественным организациям оказываются на основании договора.

2.1.4. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию (перерегистрацию) заявителей;
- справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки, базам данных;
- обслуживание пользователей в Библиотеке, включая предоставление доступа к документам, хранящимся в Библиотеке, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

2.1.5. Потребителями услуги, предоставляемой исполнителем, могут быть юридические лица, физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, в соответствии с возрастным статусом библиотек, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие; общественные организации.

2.1.6. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является отсутствие в запросе получателя услуги (его представителя) сведений, необходимых для осуществления поиска затребованного документа библиотечного фонда или справочно-библиографической информации.

2.1.7. Потребителю может быть отказано в получении государственной услуги в следующих случаях:

- 1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;
- 3) отсутствие сведений или документов библиотечного фонда, соответствующих запросу;
- 4) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;
- 5) нарушение правил пользования библиотекой;
- 6) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

3. Результат предоставления государственной услуги

3.1. Результатом предоставления государственной услуги являются:

- сохранение культурного наследия и предоставление необходимых условий для реализации права граждан на библиотечное обслуживание;
- содействие развитию науки, культуры, просвещения и образования;
- удовлетворение информационных и библиотечно-библиографических запросов пользователей, а также учреждений, предприятий и организаций Республики Крым, в том числе в документах на специальных носителях;
- оказание помощи инвалидам различных категорий в социальной реабилитации и интеграции их в обществе;
- создание оптимальных условий для библиотечно-библиографического обслуживания специальных групп пользователей: детей, юношества, людей с ограничениями в жизнедеятельности;
- обеспечение доступа к услугам библиотек граждан.

3.2. *Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:*

- обеспечение свободного доступа населения к информации;
- создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым библиотекой;
- содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации;
- предоставление получателю государственной услуги конкретных документов из фонда библиотеки по его запросу;
- информирование получателя услуги о местонахождении запрашиваемого документа;
- консультирование получателя услуги по справочно-поисковому аппарату библиотеки (на карточных и электронных носителях);
- предоставление получателю услуги справки на информационный запрос в режиме «запрос-ответ»;
- предоставление получателю услуги информации о новых документах, поступивших в библиотеку;
- массовое досуговое и просветительское мероприятие культурной направленности: литературный конкурс, книжный фестиваль, библиотечная акция, литературный праздник, читательская конференция, диспут, литературно-музыкальный вечер и т.д.;
- книжные выставки, просмотр-обзор литературы, презентация книги;
- работа клубов по интересам, кружков, музыкальной и литературной гостиных;
- выполнение плановых показателей библиотеки;
- учет мнений потребителей по предоставлению государственной услуги согласно книге отзывов и предложений и книге обращений, действующих в библиотеке;
- отказ в выдаче пользователю запрашиваемых документов из фонда библиотеки.

Процедура предоставления услуги завершается путем получения пользователем:

- документа (информации о наличии документов) из фонда библиотеки или других источников;
- отказа в выдаче документа.

3.3. Срок предоставления государственных услуг

3.3.1. Государственная услуга предоставляется с момента записи пользователя в Библиотеку в течение всего календарного года на основании Устава и планов деятельности Библиотеки.

3.3.2. Срок предоставления государственной услуги в Библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

4. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги

4.1. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;
- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги (выполнения работы), в случаях установленных законодательством.

4.2. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги

4.2.1. Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

4.2.2. Здание (помещение) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

4.2.3. Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

4.2.4. Помещение должно быть обеспечено необходимой для оказания услуги (работы) мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

4.2.5. Площадь помещения рассчитывается исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

4.2.6. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

Помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления государственной услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для потребителя в течение всего времени предоставления государственной услуги учреждением.

Санузлы и туалетные комнаты (по возможности отдельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления государственной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.2.7. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть комфортными, функциональными, надежными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна. Детские библиотеки должны быть оснащены специальной мебелью для детей дошкольного возраста.

4.2.8. Помещение библиотеки должно иметь оптимальное сочетание естественного и искусственного освещения; (исключается применение ламп накаливания).

4.2.9. Помещение библиотеки должно быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или

пониженная температуры воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрации и т.д.).

4.2.10. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления государственных услуг. Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

4.2.11. Для предоставления качественных государственных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

4.3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей

4.3.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

4.3.2. Помещение библиотеки должно обеспечивать свободное передвижение и доступ в нее граждан с ограниченными физическими возможностями.

4.3.3. Помещение учреждения должно быть оборудовано лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

4.3.4. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Республики Крым. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

4.3.5. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению учреждения санитарный день может быть заменен на санитарные часы.

4.3.6. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

4.3.7. Оказание государственной услуги в ГБУК РК «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» осуществляется:

- *отделом обслуживания детей от 0 до 10 лет (абонемент, читальный зал)*
- *отделом обслуживания детей от 10 лет (абонемент, читальный зал)*
- *интернет-центром;*
- *отделом формирования фондов и организации каталогов.*

4.3.8. При оказании государственной услуги ГБУК РК КРДБ им. В.Н. Орлова осуществляет взаимодействие с Министерством культуры Республики Крым по вопросам:

- выполнения государственного задания по предоставлению государственной услуги;
- государственного, нормативного финансирования деятельности библиотеки;

- взаимодействия в проведении государственной политики в области библиотечного дела в Республике Крым;
- финансирования учредителем и исполнения библиотекой республиканских целевых программ;
- укрепления материально-технической базы библиотеки в соответствии с утвержденными программами.

4.3.9. Министерство культуры Республики Крым и ГБУК РК КРДБ им. В.Н. Орлова обязуются обеспечить безусловное соблюдение прав каждой стороны и полное выполнение своих обязанностей, предусмотренных Законом «О библиотечном деле» и Уставом библиотеки.

5. Требования к кадровому обеспечению исполнителя государственной услуги

5.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности библиотеки (количество пользователей, книговыдачи, посещаемости) и государственного задания;
- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств;
- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

5.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;
- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;
- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;
- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;
- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в четыре года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги, заниматься самообразованием.

5.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении государственной услуги:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются Кодексом профессиональной этики;
- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление государственной услуги, предъявляются следующие требования: в основу взаимоотношений с пользователями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения

потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

5.4. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления ими государственной услуги.

6. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

6.1. Вся информация размещается на государственном языке Российской Федерации.

6.2. Сведения о предоставлении государственной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» библиотека обязана довести до сведения потребителей свои наименование, местонахождение (адрес) и режим работы. Способ и порядок предоставления информации определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Порядок информирования о государственной услуге.

6.3.1. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется:

а) непосредственно на информационном стенде в Библиотеке;

б) с использованием средств телефонной связи;

в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, в изданиях информационных материалов (брошюры, буклеты и т.д.).

Сведения о местонахождении Библиотеки: г. Симферополь, ул. Тургенева, 16.

Контактные телефоны (телефоны для справок): +7 (3652) 27-55-57; +7 (978) 58-555-85.

Адрес официального сайта Библиотеки: <http://orlovka.org.ru/>.

Адрес электронной почты: [E-mail: info@orlovka.org.ru](mailto:info@orlovka.org.ru).

Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги:

- по телефонам: +7 (3652) 27-55-57; +7 (978) 58-555-85.

- по письменным обращениям;

- по электронной почте: [E-mail: info@orlovka.org.ru](mailto:info@orlovka.org.ru);

- при личном обращении;

- на официальном сайте Министерства культуры Республики Крым: <http://mkult.rk.gov.ru>;

- на официальном Интернет-сайте библиотеки: <http://orlovka.org.ru/>.

Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам выполнения государственной работы размещаются: на сайте <http://orlovka.org.ru/>, на информационном стенде в библиотеке. Сведения о графике (режиме) работы и времени приема посетителей структурными подразделениями библиотеки по просьбе пользователя сообщаются по указанным телефонам.

6.3.2. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре выполнения государственной работы размещается на сайте библиотеки, на информационном стенде и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах).

6.3.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения пользователей специалисты структурных подразделений Библиотеки подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании государственного учреждения и структурного подразделения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

6.3.4. Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется специалистами библиотеки при личном контакте с пользователем или по инициативе пользователя с использованием средств телефонной связи.

6.3.5. Оповещение (анонс) потребителей о плановых мероприятиях осуществляется на информационных стендах библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет, сайте библиотеки), в средствах массовой информации, в рекламно-информационных материалах.

7. Требования к режиму работы библиотеки

7.1. Режим работы библиотеки, в том числе в выходные устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению Учредителя.

7.2. Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

7.3. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников библиотеки устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

7.4. Время предоставления государственной услуги

7.4.1. Предоставление государственной услуги потребителям может производиться в любой день недели, кроме выходных дней, обозначенных в графике работы библиотеки. Даты и время проведения мероприятий устанавливается библиотекой самостоятельно и/или при согласовании с Министерством культуры Республики Крым.

8. Требования к нормативному обеспечению

8.1. Учреждение должно обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования библиотекой;
- положения об отделах, структурных подразделениях библиотеки;
- положение о методической работе;
- положение об обработке персональных данных;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- регламент предоставления государственной услуги;
- стандарт качества государственной услуги (работы);
- паспорт государственной услуги.
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- положение по делопроизводству;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;

- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения руководителя учреждения.

9. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества государственной услуги

9.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений специалистами, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги и директором библиотеки Аносовой Н.Х., тел.:(3652) 54-61-84, 27-55-57, +7-978-58-555-85.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

9.2. Текущий контроль осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, путём проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации, Республики Крым, Министерства культуры Республики Крым, локальных нормативных актов, утвержденных приказами ГБУК РК КРДБ им. В.Н. Орлова, регулирующих предоставление государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в три месяца.

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

9.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы), и внеплановыми (приказами ГБУК РК КРДБ им. В.Н. Орлова). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

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

10.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов приказами ГБУК РК КРДБ им. В.Н. Орлова в досудебном и судебном порядке.

10.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов приказами его руководителю.

10.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю. Руководитель библиотеки проводит личный приём заявителей.

10.4. Запись пользователей библиотеки на личный приём к директору проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на сайте и информационном стенде в библиотеке.

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

10.6. Руководитель библиотеки проводит личный приём заявителей по мере требования до 18.00, кроме субботы и воскресенья.

10.7. 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 вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 90 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

10.8. 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.

10.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Библиотеки принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

10.10. 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.

10.11. 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.

10.12. 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.

10.13. 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.

10.14. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

10.16. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц приказами ГБУК РК КРДБ им. В.Н. Орлова в судебном порядке.

10.17. 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 Министерства культуры Республики Крым: 544-327 с 9.00-18.00.

б) по почтовому адресу: г. Симферополь, пр. Кирова, 13.

в) через сайт и по электронной почте: <http://mkult.rk.gov.ru>;

10.18. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся сообщение, его место жительства или пребывания;

б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;

в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц приказами руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

11. Учет мнения потребителей результата государственной работы

11.1. Мнения потребителей результатов государственной работы об уровне качества и доступности результатов государственной работы определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результатов государственной работы и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной работы.

11.2. Мнения потребителей результатов государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества результатов государственной работы.

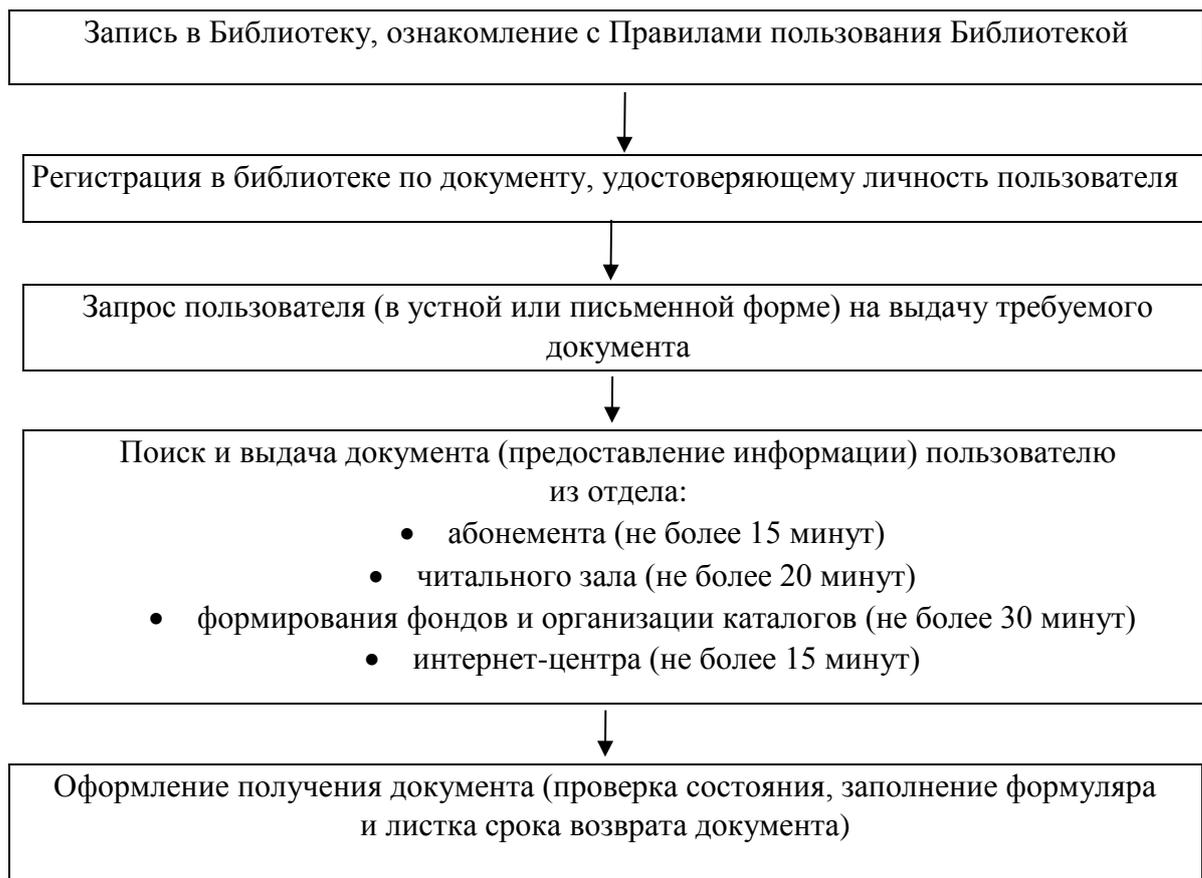
12. Показатели объема (качества) государственной услуги

Основные показатели, характеризующие качество выполнения государственной услуги

<i>Наименование показателя, единица измерения</i>	<i>Формула расчета показателя</i>	<i>Источник информации</i>
Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом (процент)	М (отч.): М (пред.) x 100 , где М (отч.) – количество посещений в отчетном году; М (пред.) – количество посещений в предыдущем году	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке»
Динамика количества зарегистрированных пользователей библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процент)	П (отч.) : П (пред.) x 100 , где П (отч.) – количество посещений в отчетном году; П (пред.) – количество посещений в предыдущем году	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке»
Коэффициент использования документов библиотечного фонда (процент)	(Кв : БФ) x 100 , где Кв – количество выданных документов; БФ – количество документов в фонде библиотеки	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке»
Коэффициент использования документов библиотечного фонда в электронной форме (процент)	(КвЦФ : БФЦФ) x 100 , где КвЦФ – количество выданных документов библиотечного фонда в электронной форме; БФЦФ – общее количество документов библиотечного фонда в электронной форме	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Внутренняя учетная документация

<p>Динамика количества обращений в библиотеку удаленных пользователей (процент)</p>	<p>(ОУП тг : ОУП пг) x 100 - 100, где ОУПтг – количество обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки (посещений сайта) в текущем году; ОУПпг - – количество обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки (посещений сайта) в предыдущем году</p>	<p>Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке». Внутренняя учетная документация</p>
---	--	--

**Блок-схема предоставления государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»**



Паспорт услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

1. Паспорт услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Паспорт услуги) разработан в соответствии с «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 декабря 1992 г. № 3612-1, Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

2. Паспорт услуги определяет параметры услуги и последовательность действий, осуществляемых в процессе предоставления услуги.

3. Характеристики услуги:

3.1. Категория потребителей услуги: физические лица, юридические лица.

3.2. Платность: бесплатная.

3.3. Учреждение, оказывающее услугу: ГБУК РК КРДБ им. В.Н. Орлова.

3.4. Уровни публично-правовых образований, на которых осуществляется предоставление услуги: Российская Федерация, субъект Российской Федерации, город федерального значения, муниципальное образование.

4. Условия оказания услуги:

4.1. Способы обслуживания пользователей библиотеки:

4.1.1. В стационарных условиях.

4.1.2. Вне стационара.

4.1.3. Удаленно через сеть Интернет.

5. Показатель объема: количество посещений.

6. Единица измерений: единица.

7. Процесс предоставления услуги включает в себя следующие этапы:

7.1. Встреча получателя услуги библиотеки.

7.2. Регистрация посещения библиотеки.

7.3. Формирование требования получателя услуги.

7.4. Подбор документов по требованию.

7.5. Выдача документов, работа получателя услуги с документом.

7.6. Возвращение документов на хранение.

7.7. Завершение посещения.

8. Последовательность действий, осуществляемых в процессе предоставления услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» отражена в блок-схеме, предусмотренной Приложением 1 к настоящему Паспорту услуги.