



Комитет культуры Волгоградской области
Государственное бюджетное учреждение культуры
**"ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. М.ГОРЬКОГО "**
(ГБУК "ВОУНБ им. М.Горького")

ПРИКАЗ

"21" декабря 2023 г.

№ 1.1-04/102-дб

Волгоград

***Об утверждении Регламента предоставления государственной услуги
"Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание"***

В связи с утверждённой распоряжением Правительства Российской Федерации Стратегией развития библиотечного дела в России, рассчитанной до 2030 года от 13.03.2021, Приказом Комитета культуры Волгоградской области (Облкомкультуры) от 30.08.2022 № 01-20/196 "Об утверждении стандартов качества предоставления (выполнения) государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, подведомственными комитету культуры Волгоградской области", с внесением изменений в коллективный договор и переносом выходного дня в ГБУК "ВОУНБ им. М. Горького" с пятницы на понедельник, изменением структуры ГБУК "ВОУНБ им. М. Горького" с 1 января 2022 года

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Регламент предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» (далее – Регламент).
2. Признать утратившим силу Административный регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание", утвержденный приказом от 11.12.2020 № 1.1-04/110-дб.
3. Заведующему отделом учёта и координации информационно-сервисных услуг Солодковой С. Н. разместить Регламент на информационном стенде библиотеки.
4. Заместителю директора Ульевой Л. А. разместить Регламент на сайте библиотеки <https://www.vounb.ru/>.
5. Секретарю Скогорева Е. Ю. довести настоящий приказ до сведения руководителей структурных подразделений.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

А. А. Лепещенко



Комитет культуры Волгоградской области
Государственное бюджетное
учреждение культуры
**"ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ
УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА ИМ. М. ГОРЬКОГО"**
(ГБУК "ВОУНБ им. М. Горького")

УТВЕРЖДЕНО

приказом

ГБУК "ВОУНБ им. М. Горького"

от "21" 12 2023 г. №1.1-04/102-дб

РЕГЛАМЕНТ

предоставления государственной услуги
"Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание пользователей"

"21" декабря 2023 г. № 20

Волгоград

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования регламента

Регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей" государственного бюджетного учреждения культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького" (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги (далее – услуга), создания комфортных условий для ее получения.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий предоставления услуги государственным бюджетным учреждением культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького" (далее – библиотека).

Регламент утверждается приказом директора библиотеки. Действие регламента распространяется на все подразделения, осуществляющие обслуживание пользователей в режимах абонемента и читального зала, а также в режиме внестационарного обслуживания и удаленного доступа.

Исполнение порядка предоставления услуги, устанавливаемого регламентом, возлагается на сотрудников структурных подразделений библиотеки в рамках их должностных обязанностей и в соответствии с "Правилами пользования государственным бюджетным учреждением культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького" (далее – правила пользования).

1.2. Получатели услуги

Получателями услуги являются физические и юридические лица, информационные потребности которых могут быть удовлетворены документами, в том числе электронными, из фонда библиотеки.

Право на получение услуги имеют физические лица, достигшие 14-летнего возраста, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.3. Порядок информирования о предоставлении услуги

Информирование о порядке и правилах предоставления услуги осуществляется библиотекой.

Название документа: Регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"

Разработчик: Начальник отдела по управлению библиотечными процессами В. Н. Спирина стр. 1 из 14 Версия 2

Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной подписи

Основными требованиями к предоставлению информации об услуге являются: актуальность, достоверность, своевременность, четкость в изложении материала, полнота, наглядность форм подачи материала, удобство и доступность.

Предоставление информации пользователям по вопросам оказания услуги осуществляется посредством:

- размещения на информационных стендах в помещении библиотеки;
- публикации на официальном сайте в сети интернет: <http://www.vounb.ru>;
- телекоммуникационной связи;
- разъяснений при личном или письменном обращении;
- публикаций в средствах массовой информации;
- информационных материалов (плакатов, буклетов, листовок, памяток и др.), размещенных в помещении библиотеки и на других площадках.

На информационных стендах и на официальном сайте в сети интернет должна быть размещена:

Общая информация об учреждении:

- полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры);
- структура учреждения культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, ее структурных подразделений.

Информация о деятельности учреждения:

- сведения о видах предоставляемых услуг;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением;
- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Иная информация:

- информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя;
- информация, которая размещается и публикуется по решению руководства учреждения;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- план по улучшению качества работы организации.

Информирование о порядке предоставления услуги выполняют сотрудники структурных подразделений библиотеки, осуществляющие обслуживание пользователей.

При личном обращении пользователя сотрудники библиотеки обязаны дать исчерпывающую информацию по всем вопросам предоставления услуги и перечню документов, необходимых для ее предоставления. При необходимости пользователю предоставляются нормативные правовые акты, имеющие отношение к услуге.

Название документа: Регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"

Разработчик: Начальник отдела по управлению библиотечными процессами В. Н. Спирина стр. 2 из 14 Версия 2

Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной подписи

По телефону сотрудники библиотеки предоставляют информацию по следующим вопросам:

- сведения о месте нахождения библиотеки и графике ее работы;
- сведения о способах предоставления услуги;
- категории пользователей, имеющих право на получение услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;
- основания для отказа в предоставлении услуги;
- информация о библиотечных мероприятиях с указанием даты, времени и места проведения;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений сотрудников библиотеки, осуществляемых в ходе предоставления услуги.

Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в рабочие дни библиотеки. Разговор по телефону не должен продолжаться более 5 минут.

При разговоре по телефону сотрудник библиотеки должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения и учреждения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса. При общении по телефону информирование о порядке предоставления услуги должно проводиться с использованием официально - делового стиля речи. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать дополнительных отвлекающих разговоров с другими людьми, не прерывать общение при поступлении звонка на другой аппарат.

Необходимо принять меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. При невозможности сотрудников библиотеки самостоятельно ответить обратившемуся гражданину на поставленный вопрос, предоставить номер телефона, по которому можно получить запрашиваемую информацию, либо предложить обратиться за информацией в письменном виде, либо назначить другое, удобное гражданину, время для подробного устного информирования по интересующему его вопросу.

При письменном обращении гражданина информирование о правилах предоставления услуги осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением и (или) по электронной почте. Ответ направляется заявителю в течение 30 дней с момента регистрации обращения.

Письменные обращения рассматриваются в соответствии с разделом 5 Настоящего регламента.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Наименование услуги

Наименование услуги: "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки".

2.2. Информация об учреждении, предоставляющем услугу, и учредителе

Услуга предоставляется ГБУК "Волгоградская областная универсальная библиотека им. М. Горького", учредителем которого является Комитет культуры Волгоградской области.

Услуга предоставляется следующими структурными подразделениями библиотеки

- информационно-библиографическим отделом;
- сектором краеведения;
- отделом читального зала;
- сектором периодических изданий;
- сектором редких и ценных изданий;
- отделом литературы на иностранных языках;
- сектором литературы по искусству;

Название документа: Регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"

Разработчик: Начальник отдела по управлению библиотечными процессами В. Н. Спирина стр. 3 из 14 Версия 2

Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной подписи

- отделом внешних коммуникаций и проектной деятельности;
- сектором производственной литературы;
- сектором "Информационно-экологический центр";
- отделом основного абонемента;
- отделом "Электронный читальный зал";
- отделом учета и координации информационно-сервисных услуг;
- сектором "Региональный центр информационных ресурсов Президентской библиотеки";
- сектором межбиблиотечного абонемента.

Услуга предоставляется по адресу (фактический и юридический адрес):
400066, г. Волгоград, ул. Мира, 15;

Адрес электронной почты: vounb@volganet.ru;

Официальный сайт в сети интернет: <http://www.vounb.ru>;

Телефоны для справок: (8442) 33-11-52;

Режим работы библиотеки (с 01 сентября по 30 июня):

Вторник – пятница 10.00 – 20.00

Суббота - воскресенье 10.00 – 18.00

Понедельник- выходной

Последний вторник каждого месяца – санитарный день

Режим работы библиотеки в летнее время (с 01 июля по 31 августа):

Вторник - пятница 10.00 – 19.00

Суббота и понедельник 10.00 – 18.00

Воскресенье - выходной

Последний понедельник каждого месяца – санитарный день.

Предоставление услуги в предпраздничные и праздничные дни регулируется приказом директора библиотеки.

2.3. Содержание услуги

Услуга включает в себя следующие виды обслуживания:

- предоставление пользователям информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов и картотек, другие формы библиотечного информирования;
- оказание помощи в поиске и выборе необходимых документов;
- выдача из фонда во временное пользование документов;
- подготовка библиографических и иных справок;
- оказание устных и (или) письменных консультаций;
- предоставление информации посредством официального сайта библиотеки <http://www.vounb.ru>;
- предоставление доступа к библиографическим и полнотекстовым базам данных;
- организация и проведение мероприятий различных форм;
- организация центров по направлениям деятельности библиотеки.

Услуга может быть оказана (формы оказания услуги):

- **в стационарных условиях** – непосредственно в помещении библиотеки;
- **вне стационара** – в ходе организации выездного обслуживания с использованием фонда библиотеки (выход (выезд) в другие организации, др.);
- **удаленно через сеть Интернет** – посещение пользователями официального сайта библиотеки и социальных сетей библиотеки, имеющих статус госпабликов, в сети Интернет.

2.4. Результат предоставления услуги

Результатом предоставления услуги являются исполнение запроса пользователя, которое выражается:

- **в стационарных условиях:** предоставление документа во временное пользование, возврат

Название документа: Регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"

Разработчик: Начальник отдела по управлению библиотечными процессами В. Н. Спирина стр. 4 из 14 Версия 2

Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной подписи

документа в библиотечный фонд, предоставление библиографической справки и (или) консультации, предоставление информации о документе, предоставление документа для использования в помещении библиотеки, организация библиотечного мероприятия;

– **вне стационара:** получение документа во временное пользование, возврат документа в библиотечный фонд, предоставление документа для использования в присутствии сотрудника библиотеки, организация мероприятия вне помещения библиотеки;

– **удаленно через сеть Интернет:** получение библиографической, полнотекстовой, справочной информации, предварительное оформление читательского билета, продление срока пользования документами из фонда библиотеки, регистрация на мероприятия, участие в библиотечных мероприятиях в режиме онлайн.

2.5. Сроки предоставления услуги

Срок предоставления услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения сотрудником, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от пользователя.

Срок предоставления услуги по выполнению сложных продленных запросов составляет не более трех рабочих дней.

Срок выполнения запроса, поступившего через виртуальную справочную службу "Виртуальная справка", составляет от одного до трех рабочих дней, за исключением запросов, влекущих за собой сложный библиографический поиск. Запросы выполняются в порядке очередности поступления.

Заявка на продление книг посредством виртуального сервиса на официальном сайте библиотеки "Онлайн-продление" выполняется в течение 1 рабочего дня. Если запрос отправлен в выходной день, то срок выполнения – первый (следующий за выходным) рабочий день.

Срок получения информации с использованием электронного справочно-поискового аппарата и баз данных зависит от скорости Интернета и технических параметров оборудования пользователей, загруженности серверного оборудования и оперативной памяти библиотечных компьютеров, от сложности поискового запроса.

В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления услуги составляет пять рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

2.6. Правовые основания для предоставления услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Волгоградской области, нормативными правовыми актами библиотеки:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле";
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";
- Федеральным законом от 21.12.1994 № 69-ФЗ "О пожарной безопасности";
- Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Название документа: Регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"

Разработчик: Начальник отдела по управлению библиотечными процессами В. Н. Спирина стр. 5 из 14 Версия 2

Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной подписи

- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры";
- Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";
- Приказом Минкультуры России от 30.12.2014 № 2477 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках";
- Приказом Минкультуры РФ от 09.07.2010 № 391 "Об утверждении перечня государственных услуг, оказываемых бюджетными учреждениями, подведомственными Минкультуры России, применяемого для формирования государственного задания";
- Приказом Минкультуры России от 22.06.1998 № 341 "О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны";
- Распоряжением Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры";
- Модельным стандартом деятельности общедоступной библиотеки: утв. Министром культуры РФ 31.10.2014 и одобренного Коллегией Минкультуры России 06.12.2014;
- Законом Волгоградской области "О библиотечном деле в Волгоградской области" от 13.05.2008 г. № 1686-ОД;
- Законом Волгоградской области от 29.11.1999 № 329-ОД "Об обязательном экземпляре документов Волгоградской области";
- Приказом Комитета культуры Волгоградской области (Облкомкультуры) от 30.08.2022 № 01-20/196 "Об утверждении стандартов качества предоставления (выполнения) государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, подведомственными комитету культуры Волгоградской области";
- Уставом государственного бюджетного учреждения культуры «Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького», утвержденным 09.08.2011 г.;
- Правилами пользования библиотекой, утвержденными Приказом директора ГБУК "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького" от 24.02.2021 г. №1.1-20/59-дб, согласованными с Комитетом культуры Волгоградской области Приказом от 24.02.2021 г. № 01-20/39;
- иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Волгоградской области, библиотеки.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги

2.7.1. Для физических лиц

Обслуживание пользователей в стационарных условиях осуществляется на основании читательского билета, для оформления которого при первичном обращении за получением услуги и при ежегодной перерегистрации пользователь – физическое лицо – должен предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт или временное удостоверение личности, которое выдается до оформления нового паспорта гражданину по его просьбе).

При повторном обращении в стационарных условиях в течение календарного года предъявление документа, удостоверяющего личность, не требуется, обслуживание осуществляется

Название документа: Регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"

Разработчик: Начальник отдела по управлению библиотечными процессами В. Н. Спирина стр. 6 из 14 Версия 2

Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной надписи

на основании читательского билета.

Порядок записи пользователя в библиотеку и перерегистрации установлены правилами пользования, иными локально-нормативными актами библиотеки.

2.7.2. Для юридических лиц

Обслуживание пользователей – юридических лиц – осуществляется на основании договора.

Пользователь, представляющий интересы юридического лица при первичном обращении или перерегистрации должен предоставить:

- удостоверение личности (паспорт или документ его заменяющий временное удостоверение личности, которое выдается до оформления нового паспорта гражданину по его просьбе);
- документ, подтверждающий право действовать от имени юридического лица.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги либо приостановления ее предоставления

В предоставлении услуги может быть отказано в случае, если:

1) при обслуживании в режиме абонента при первичном обращении пользователем:

- не предоставлен документ, удостоверяющий личность;
- документ, удостоверяющий личность, имеет истекший срок действия и (или) является недействительным;
- договор и (или) документ, подтверждающий право действовать от имени юридического лица, оформлен ненадлежащим образом (отсутствуют печать и (или) подписи сторон, документы имеют подчистки, приписки, зачеркнутые слова или иные, неоговоренные исправления, документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание);

2) запрашиваемый документ библиотечного фонда выдан другому пользователю;

3) запрашиваемый документ отсутствует в фонде библиотеки;

4) пользователь не согласен с правилами пользования библиотекой;

5) возникли технические неполадки на серверном оборудовании и (или) технические проблемы с доступом к сети Интернет.

Предоставление услуги может быть приостановлено в случае:

- нарушения пользователем правил пользования;
- причинения пользователем ущерба библиотеке.

Предоставление услуги возобновляется после устранения нарушения и (или) компенсации библиотеке понесенного ущерба.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуги

Услуга предоставляется бесплатно. В соответствии с Уставом ГБУК "Волгоградская областная универсальная библиотека им. М. Горького" услуга относится к основной деятельности библиотеки и финансируется из средств регионального бюджета в объеме, установленном государственным заданием и утверждается учредителем.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга

Учреждение должно размещаться в специально предназначенном стационарном здании или помещении, которое должно быть обеспечено необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания и оснащено необходимыми средствами связи.

Площадь помещения должна соответствовать требованиям рационального размещения необходимого оборудования.

По размерам и состоянию помещение должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенным от воздействия факторов (запыленность, шум, вибрация и др.), отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги.

В помещении библиотеки должны быть оборудованы места для хранения верхней одежды

Название документа: Регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"

Разработчик: Начальник отдела по управлению библиотечными процессами В. Н. Спирина стр. 7 из 14 Версия 2

Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной подписи

пользователей, доступные места общего пользования (санитарно-бытовые помещения).

Учреждение должно быть оборудовано с учетом доступа потребителей, являющихся инвалидами, и прочих маломобильных групп населения, местами для ожидания потребителями услуг, в том числе сидячими местами для потребителей, являющихся инвалидами, лицами пожилого возраста и посетителями с детьми.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

На все помещения и имеющееся в наличии оборудование, приборы должны быть оформлены соответствующие документы (технический паспорт, инвентаризационные описи, разрешительная документация, сертификаты соответствия и прочие документы), которые должны содержать сведения о правилах эксплуатации, обслуживания, проведения капитальных и текущих ремонтов, поддержания в работоспособном, технически исправном состоянии.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими техническим условиям, требованиям стандартов и другим нормативным правовым документам, обеспечивающим надлежащее качество оказания услуги.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, проходить обязательную поверку.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь как между собой, так и с подразделениями обслуживания пользователей.

2.11. Показатели доступности и качества услуг

Показателями доступности являются:

- предоставление услуги физическим лицам, достигшим 14-летнего возраста, независимо от пола, национальности, уровня образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм собственности;
- транспортная доступность к месту предоставления услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется услуга;
- возможность взаимодействия посредством официального сайта и электронной почты библиотеки (продление срока пользования документами из фонда библиотеки, виртуальная справочная служба, обращение по вопросам предоставления услуги);
- размещение информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах и официальном сайте библиотеки;
- предоставление услуги в дни и часы, установленные в библиотеке для обслуживания пользователей (пункт 2.2. настоящего регламента).

Показателями качества предоставления услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления услуги;
- отношение количества удовлетворенных запросов пользователей к общему количеству запросов пользователей по результатам опроса;
- отсутствие обоснованных жалоб на нарушение требований стандарта предоставления услуги, установленных настоящим регламентом, на действия (бездействие) сотрудников библиотеки, поступивших в адрес администрации и (или) учредителя, а также в книге отзывов и предложений.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ИХ ВЫПОЛНЕНИЮ

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

Название документа: Регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"

Разработчик: Начальник отдела по управлению библиотечными процессами В. Н. Спирина стр. 8 из 14 Версия 2
--

Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной подписи
--

- запись (регистрация) и перерегистрация пользователей;
- выдача документов во временное пользование в режиме абонемента и читального зала;
- организация и проведение мероприятий;
- справочно-библиографическое, информационное и консультационное обслуживание.

3.2. Административные процедуры и последовательность действий при предоставлении услуги

3.2.1. Запись (регистрация) и перерегистрация пользователя

Предоставление услуги в помещениях библиотеки осуществляется в день обращения пользователей без предварительной записи.

Основанием для начала исполнения административной процедуры по записи (регистрации) или перерегистрации заявителей является личное обращение пользователя.

Запись (регистрация) пользователя осуществляется сотрудником отдела учета и координации информационно-сервисных услуг при предъявлении паспорта или временного удостоверения личности, которое выдается до оформления нового паспорта гражданину по его просьбе, с постоянной или временной регистрацией на территории Волгоградской области.

Сотрудник библиотеки заполняет читательский билет в соответствии с Положением о защите персональных данных пользователей ГБУК "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького", знакомит пользователя с правилами пользования библиотеки. Данные о пользователе вносятся в автоматизированную базу данных "АС-Библиотека-3. Читатель".

Пользователь собственноручно заполняет регистрационную карточку и подтверждает собственноручной подписью свое согласие на обработку персональных данных и ознакомление с правилами пользования.

Перерегистрация пользователей в библиотеке – обязательное ежегодное переоформление документов на право получения услуги. При ежегодной перерегистрации сотрудник библиотеки осуществляет внесение изменений в читательский билет и в автоматизированную базу данных "АС-Библиотека-3. Читатель" (уточненные анкетные данные, дату перерегистрации).

Внестанционное обслуживание пользователей осуществляется на основании договора о сотрудничестве, заключенного между библиотекой и организацией (учреждением).

Регистрация получателя услуги удаленно через сеть Интернет

Регистрация пользователя для получения государственной услуги удаленно через сеть Интернет осуществляется путем заполнения формы "Стать читателем" на официальном сайте библиотеки.

3.2.2. Выдача документов во временное пользование (предоставление услуги Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание в стационарных условиях).

Предоставление услуги в помещениях библиотеки осуществляется в день обращения пользователей без предварительной записи. Условием для начала исполнения административной процедуры по выдаче документов во временное пользование является процедура регистрации.

Выдача пользователю документов может осуществляться в следующих режимах библиотечного обслуживания:

- **читального зала**, предусматривающего выдачу документов для работы в помещении библиотеки в режиме ее работы – для всех категорий пользователей;
- **абонемента**, предусматривающего выдачу документов для использования вне стен библиотеки – для пользователей, имеющих читательский билет.
- **межбиблиотечного абонемента**, предусматривающего выдачу оригиналов (копий) документов во временное пользование абонентам (юридическим лицам) и копий документов индивидуальным пользователям для работы вне стен библиотеки

Пользователь может осуществлять поиск документа в фонде открытого доступа

Название документа: Регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"
Разработчик: Начальник отдела по управлению библиотечными процессами В. Н. Спирина стр. 9 из 14 Версия 2
Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной надписи

абонемента самостоятельно или с помощью библиотекаря.

При самостоятельном тематическом и (или) адресном поиске пользователь имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки. Пользователь выбирает документы из фонда открытого доступа и предоставляет их для оформления библиотекарю.

Пользователь может обратиться с запросом (в устной или письменной форме) на предоставление необходимых документов непосредственно к библиотекарю. В этом случае библиотекарь помогает пользователю найти документы в фонде библиотеки.

При необходимости библиотекарь оказывает пользователю консультационную и практическую помощь в подборе документов; проводит рекомендательные беседы; предлагает, составляет и реализует с пользователями индивидуальное плановое чтение; делает индивидуальный обзор выставок.

При получении документов пользователь проверяет их на наличие повреждений, и, в случае обнаружения в них каких-либо дефектов, сообщает об этом библиотекарю, который обязан сделать соответствующие пометки на документе.

Библиотекарь в присутствии пользователя записывает выбранные документы в читательский формуляр с указанием установленного срока возврата и делает соответствующую пометку в документе.

На абонементе пользователь может получить книжные издания, за исключением документов, имеющих ценностно-актуальную значимость, на срок до 15 дней.

Количество документов, выдаваемых читателю для работы вне стен библиотеки, составляет одновременно не более пяти.

При возврате пользователем документов библиотекарь проверяет их состояние (просматривает их на предмет повреждения) в присутствии пользователя, вычеркивает запись о документах в читательском формуляре и подтверждает своей подписью.

Пользователь имеет право однократно продлить срок пользования документом на 15 дней, если на него нет спроса со стороны других пользователей.

Продлить срок пользования документами можно как при личном посещении, так и по телефону или посредством виртуального сервиса на официальном сайте библиотеки «Онлайн-продление».

При личном посещении библиотекарь в присутствии пользователя вносит сведения о новом сроке возврата документов в читательский формуляр.

При обращении по телефону или через виртуальный сервис «Онлайн-продление» библиотекарь делает отметку о новом сроке возврата в читательском формуляре, а пользователь самостоятельно проставляет новую дату на листке срока возврата документа.

В режиме читального зала библиотекарь в соответствии с запросом пользователя подбирает необходимые документы в фонде библиотеки.

Пользователь может самостоятельно выбрать документы, представленные в открытой части фонда читального зала и на книжных выставках.

При необходимости библиотекарь читального зала оказывает консультационную и практическую помощь в подборе документов.

Число документов, выдаваемых в читальном зале, не ограничено.

При получении документов пользователь проверяет их на наличие повреждений, и, в случае обнаружения в них каких-либо дефектов, сообщает об этом библиотекарю, который делает соответствующие пометки.

При возврате пользователем документов библиотекарь проверяет их состояние (просматривает их на предмет повреждения) в присутствии пользователя

При отсутствии документа в фонде библиотеки с согласия пользователя может быть сделан

Название документа: Регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"

Разработчик: Начальник отдела по управлению библиотечными процессами В. Н. Спирина стр. 10 из 14 Версия 2

Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной подписи

заказ документа по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА), или электронной доставке документов (далее – ЭДД). Пользователь заполняет первую и вторую части бланка-заказа установленного образца в двух экземплярах и передает его библиотекарю. При поступлении заказанных по МБА (или ЭДД) документов библиотекарю извещает об этом пользователя.

Право пользования документами, полученными по межбиблиотечному абонементу, предоставляется только в читальных залах в течение 1 календарного месяца, копии документов выдаются в постоянное пользование в соответствии с Положением о платных услугах.

3.2.3. Организация и проведение массового мероприятия (культурно-просветительного, досугового и т.п.)

Услуга оказывается путем проведения массового мероприятия (культурно-просветительного, досугового и т.п.).

Основанием для начала административной процедуры является организации плановых (или по запросу) мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, приобщения пользователей к ценностям мировой и отечественной культуры, образования и обеспечения самообразования, организации культурно-познавательного досуга.

Ответственный за организацию массового мероприятия библиотекарю определяет потенциальную аудиторию (исходя из формы и темы мероприятия), при необходимости выявляет и налаживает контакт с партнерами, разрабатывает сценарий, информирует аудиторию о дате и времени проведения мероприятия.

При организации мероприятия вне помещения библиотеки библиотекарю учитывает особенности предоставленного помещения, наличие технических средств, возможность оформления, согласовывает дату и время проведения мероприятия.

Библиотекарю проводит мероприятие в соответствии с заявленной темой и в установленные сроки.

3.2.4. Справочно-библиографическое, информационное и консультационное обслуживание (предоставление услуги Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание удаленно через сеть Интернет)

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание удаленно через сеть интернет осуществляется путем обращения к официальному сайту библиотеки <http://www.vounb.ru> вне помещения библиотеки в любое удобное пользователю время и включает в себя:

- предоставление доступа к части оцифрованных изданий, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах удаленно через сеть Интернет на сайте учреждения в разделе - Электронная библиотека;
- продление пользования документами из фонда библиотеки удаленно через сеть Интернет;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования удаленно через сеть Интернет;
- справочно-библиографическое обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет (виртуальная справочная служба, сервисы "Электронная доставка документа", "БиблиоГид по праву", "Наука 0+" и т. п.) осуществляется в соответствии с действующими Положениями;
- предоставление консультационной помощи пользователям библиотеки удаленно через сеть Интернет через форму обратной связи;
- запись (регистрация) пользователей посредством формы "Стать читателем".

Выполнение справок, информационных запросов и консультаций удаленным пользователям библиотеки, предоставляемых в виртуальном режиме, осуществляется в соответствии с Положениями об услугах ГБУК "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького".

Услуги выполняются всеми структурными подразделениями. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели и выполняются в порядке их получения. Запросы, поступившие в

Название документа: Регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"

Разработчик: Начальник отдела по управлению библиотечными процессами В. Н. Спирина стр. 11 из 14 Версия 2

Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной подписи

выходные и праздничные дни, регистрируются и принимаются к исполнению в порядке общей очередности в первый рабочий день, следующий за выходным или праздничным днем.

Сроки выполнения запроса – от одного до трех рабочих дней, за исключением запросов, влекущих за собой сложный библиографический поиск.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ РЕГЛАМЕНТА

Текущий контроль за соблюдением сотрудниками библиотеки положений настоящего регламента и иных правовых норм, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений, обслуживающих пользователей, заместителями директора в рамках их полномочий, директором библиотеки. Внутренний контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащие жалобы на действия (бездействие) сотрудников библиотеки.

Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливает директор библиотеки.

Персональная ответственность сотрудников, оказывающих услугу, за свои действия (бездействие) и принимаемые решения, закреплена в локально-нормативных актах библиотеки, должностных инструкциях.

Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляет учредитель – Комитет культуры Волгоградской области. Контроль осуществляется в следующих формах:

- согласование (или утверждение) документов, относящихся к предоставлению услуги;
- рассмотрение отчетов о работе библиотеки;
- проведение проверок.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, а также могут проводиться по конкретному обращению получателя услуг.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

Проверки проводятся на основании приказа председателя комитета культуры Волгоградской области с указанием сроков проведения и участвующих должностных лиц.

В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль исполнения регламента со стороны граждан является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений, а также путем обжалования в установленном порядке действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего регламента.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ), ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Порядок обжалования действий (бездействия) и принятых решений в ходе предоставления услуги на основании настоящего регламента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

С жалобой на действия (бездействия) сотрудников библиотеки, участвующих в

Название документа: Регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"
Разработчик: Начальник отдела по управлению библиотечными процессами В. Н. Спирин стр. 12 из 14 Версия 2
Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной надписи

предоставлении услуги, а также принятые ими решения в ходе предоставления услуги, заявитель имеет право обратиться к директору библиотеки. Жалоба может быть подана в письменной форме и в рамках личного приема директора в соответствии с установленным графиком личного приема.

Все поступившие в библиотеку письменные обращения, вне зависимости от выбранного заявителем способа направления обращения (по почте, по электронной почте, на личном приеме, регистрируются).

Обращение, изложенное в письменной форме, должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) или полное наименование организации, адрес местонахождения и почтовый адрес обратившегося, должно быть направлено в адрес библиотеки или ее руководителя, содержать дату. Письменное обращение должно быть подписано лицом, от чьего имени оно составлено, либо его представителем, полномочия которого удостоверены в установленном законом порядке.

В обращении излагается суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность). Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество сотрудника, действие (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить. В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

Заместитель директора, ответственный за направление работы, по которому поступило обращение, принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения жалобы и подготовки ответа:

- в случае необходимости приглашает заявителя для личной беседы;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы (в том числе объяснительные, служебные записки и т.д.) в структурных подразделениях и у сотрудников библиотеки;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- готовит письменный ответ за подписью директора библиотеки по существу поставленных в жалобе вопросов.

По результатам рассмотрения должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

Обращение считается рассмотренным, если разобраны все поставленные в нем вопросы, на них даны исчерпывающие и мотивированные ответы в письменной либо устной форме (в зависимости от формы обращения) и приняты необходимые меры.

Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации. В случае направления запроса учреждениям или должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения информации (документов и материалов) должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе продлить по решению руководителя срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока ее рассмотрения.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) обратившегося лица, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В случае, если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается письменно автору обращения, если его фамилия, имя, отчество и почтовый адрес поддаются прочтению или известны из других источников.

При получении обращения, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения,

Название документа: Регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"

Разработчик: Начальник отдела по управлению библиотечными процессами В. Н. Спирина стр. 13 из 14 **Версия 2**

Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной подписи

угрозы жизни, здоровью и имуществу библиотеки, сотрудников, а также членов их семей, сотрудники библиотеки вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому заявителю (гражданину, организации, общественному объединению) о недопустимости злоупотребления правом.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Действия (бездействие) сотрудников и администрации библиотеки, а также принятые ими решения в ходе предоставления услуги могут быть обжалованы в Комитете культуры Волгоградской области, а также в судебном порядке согласно действующему законодательству Российской Федерации.

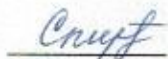
Название документа: регламент предоставления государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей"

Разработчик: Начальник отдела по управлению библиотечными процессами В. Н. Спирина стр. 14 из 14 Версия 2

Копии с данного оригинала при распечатке недействительны без заверительной подписи

РАЗРАБОТАНО:

Начальник ОУБП


 В. Н. Спирина
"6" декабря 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:


Заместитель директора

_____ О. И. Дейниченко
" " _____ 202_ г.

Заместитель директора

 П. В. Тимачев
"12" декабря 2023 г.

Заместитель директора

 Л. А. Ульяева
"7" декабря 2023 г.