

РЕГЛАМЕНТ

ГБУК РК «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского» по предоставлению государственной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки»

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления государственной услуги разработан Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Крым «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского» (далее – ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского») в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания государственным учреждением культуры государственной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц государственного учреждения при оказании государственной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

Библиотека - информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки;

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

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

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

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

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

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

читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных

пользователю и возвращенных им документов;

листок читательского требования – документ, подтверждающий заявку пользователя на получение документа из фонда библиотеки;

контрольный листок – документ, предназначенный для учёта посещения и книговыдачи пользователю.

13. Предоставление государственной услуги по «Осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» организуется в соответствии с ФЗ:

О библиотечном деле: федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ, в редакции 08.06.2015г. (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru)

О библиотечном деле: закон Республики Крым от 30 декабря 2015 г. N 199-ЗРК/2015 (Официальный интернет-портал правовой информации www.garant.ru/hotlaw/crimea/691823/#ixzz4iAex6VYf)

О защите прав потребителей: федеральный закон от 07.02.1992г. № 2300-1, в редакции 13.07.2015 (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru)

О персональных данных: федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ, в редакции 21.07.2014 г. (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru)

Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан: федеральный закон от 27.04.1993г. № 4866-1, в ред. от 09.02.2009 г. (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru)

Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов: приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 г. № 2761 (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru)

Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках: приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014г. № 2477 (Правовой портал www.garant.ru)

О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны: приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.98 г. № 341 (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru)

14. Оказание государственной услуги в ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского» осуществляется:

- абонементом;
- электронным читальным залом;
- читальным залом;
- информационно-библиографическим отделом;
- отделом информационных технологий;
- отделом редких книг, рукописных и архивных материалов;
- отделом комплектования, обработки документов и организации каталогов.

15. При оказании государственной услуги ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского» осуществляет взаимодействие с Министерством культуры Республики Крым.

1.5.1. Взаимодействие осуществляется по следующим 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.

1.5.2. Министерство культуры Республики Крым и ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского» обязуются обеспечить безусловное соблюдение прав каждой стороны и полное выполнение своих обязанностей, предусмотренных законами РФ и РК «О библиотечном деле» и Уставом библиотеки.

1.6. Оказание государственной услуги включает в себя:

1.6.1. Получение пользователем:

- бесплатной информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;
- полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление во временное пользование документов из фондов читального зала;
- дополнительных видов услуг, в том числе платных, перечень которых определяется Уставом библиотеки.

1.6.2. 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.

1.7. Потребителями государственной услуги «РКБ им. И. Гаспринского» являются юридические и физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства.

1.8. Конечным результатом предоставления библиотечно-информационного обслуживания является:

- выдача пользователю запрашиваемых документов (информации о наличии документов) из фонда библиотеки;
- 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.

2. Требования к порядку предоставления государственной услуги

2.1. Требования к порядку предоставления государственной услуги определяется стандартом качества предоставления государственной услуги, утвержденным Министерством культуры Республики Крым.

2.2. Порядок информирования о государственной услуге.

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

2.2.2. Информация о порядке оказания государственной услуги

предоставляется: а) непосредственно на информационном стенде в ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского»

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.).

Местонахождение ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского»: Республика Крым, г. Симферополь, ул. Самокиша, 8.

Телефоны для справок (консультаций): +7 (3652) 608-852

+7 (3652) 249–560

Сайт: <http://gasprinskylibrary.ru>

Адрес электронной почты: mail@gasprinskylibrary.ru

2.2.3. Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам предоставления государственной услуги размещаются: на сайте <http://gasprinskylibrary.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.

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

2.2.5. На информационном стенде в помещении ГБУК РК

«РКБ им. И. Гаспринского», и на сайте <http://gasprinskylibrary.ru> размещается следующая информация:

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

б) текст регламента с приложениями (полная версия на сайте и извлечения на информационном стенде);

в) схемы предоставления государственной услуги и краткое описание порядка оказания государственной услуги;

г) перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

д) образцы оформления документов, необходимых для оказания государственной услуги, и требования к ним;

ж) режим работы структурных подразделений государственного учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги;

з) таблица сроков исполнения государственной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных процедур оказания государственной услуги;

и) порядок информирования о ходе оказания государственной услуги;

к) порядок получения консультаций;

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

2.2.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения пользователей специалисты структурных подразделений ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского» 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.

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

2.2.7. Консультации (справки) по вопросам оказания государственной услуги

2.2.8. предоставляются специалистами всех структурных подразделений библиотеки.

2.2.9. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

а) перечня документов, необходимых для получения государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

б) источника получения документов, необходимых для получения государственной услуги (орган, организация и их местонахождение);

в) времени приёма и выдачи документов;

г) сроков оказания государственной услуги;

д) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания государственной услуги;

е) иным вопросам, связанным с порядком оказания государственной услуги.

2.3. Условия и сроки предоставления государственной услуги.

231. Для получения государственной услуги пользователь предоставляет документ, удостоверяющий личность для оформления читательского билета, регистрационной карточки и внесения данных в единую регистрационную картотеку (ЕРК).

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

232. Адрес, режим работы и время приема пользователей в структурных подразделениях библиотеки, последовательность их посещения пользователей государственной услуги:

Структурное подразделение	Адрес	Режим работы и приёма	Оформление документ
Абонемент	г. Симферополь, ул. Самокиша,8	Понедельник – пятница с 10.30 до 18.00. Воскресенье с 10.30 до 17.00	Читательский билет, регистрационная карточка, формуляр читателя

- читальный зал;	г. Симферополь, ул.Самокиша, 8	Понедельник – пятница с 10.30 до 18.00.	Формуляр читателя
- электронный читальный зал;		Воскресенье – с 10.30 до 17.00	Формуляр читателя
- информационно- библиографический отдел;			Формуляр читателя
- отдел редких книг, рукописных и архивных материалов; - отдел информационных технологий			Формуляр читателя

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

233. Сроки ожидания при оказании государственной услуги в ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского»:

- получение книги из абонеента до 10 мин.
- получение книги из читального зала до 15 мин.
- получение книги из отдела редких книг, рукописных и архивных материалов до 20 мин.

Общий срок оказания государственной услуги в ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского» не должен превышать 20 минут.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги: отсутствие документа удостоверяющего личность, отсутствие документа в фонде библиотеки, нарушение пользователем правил пользования библиотекой, а так же форс- мажорные обстоятельства.

3. Процедуры предоставления государственной услуги

3.1. Описание последовательности действий (процедур) при предоставлении государственной услуги (Приложение №1).

3.1.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является личное обращение пользователя, выражающего желание получить государственную услугу.

3.1.2. Запись граждан в библиотеку производится при посещении пользователем библиотеки в отделе регистрации читателей.

3.1.3. При записи в библиотеку сотрудник абонеента:

- знакомит с библиотекой;
- оформляет регистрационную карточку читателя (Приложение №2), в соответствии с данными паспорта (Ф.И.О., год рождения, регистрация места жительства и адрес проживания) и данными о роде занятий, места учебы;
- оформляет читательский билет;

3.1.4. В холле библиотеки пользователь сдает верхнюю одежду в гардероб.

3.2. Последовательность действий работников библиотеки при

предоставлении государственной услуги:

321. Библиотекарь производит запись пользователя в отдел/сектор библиотеки, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленным читательским билетом.

322. Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет поиск и выдачу документов.

В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает пользователя: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов;
- проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям;
- осуществляет подбор документов по темам запроса;
- осуществляет обслуживание по телефону;
- по запросу пользователя библиотекарь производит отбор и копирование документов;

- обслуживает пользователя на абонементе (читальный зал): осуществляет прием (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, делает отметку о приемке (выдаче) документа;

323. Документы повышенного спроса выдаются пользователю на 7 дней.

324. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечно-информационному обслуживанию – выдача документа, фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

3.3. Обеспечение условий доступности для инвалидов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в библиотеку и выхода из нее;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;
- возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи на территории библиотеки;
- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением кабинетов, а также оказания им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуги;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформление в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги текстовой информации на электронных носителях;

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего

специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи" (зарегистрирован Минюстом России 21 июля 2015 г. N 38115);

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении установленных регламентом (порядком) ее предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотек наравне с другими лицами;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка с помощью сурдопереводчика;

- предоставление инвалидам для получения государственной услуги в электронном виде возможности направить заявление через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru/> путем заполнения специальной интерактивной формы с обеспечением идентификации получателя, конфиденциальности и мониторинга хода предоставления услуги;

- обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузел, коридоры, читальные, выставочные (экспозиционные) залы и помещения;

3.4. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги.

34.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений специалистами, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию государственной услуги и директором библиотеки Ягьяевой Г.С., тел. +7 (3652) 511-403.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

34.2. Текущий контроль осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию 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 «РКБ им. И. Гаспринского», регулирующих оказание государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в три месяца.

34.3. Контроль за полнотой и качеством оказания государственной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей,

рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

34.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы), и внеплановыми приказами ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского». При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

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

3.5.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия

специалистов приказами ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского» в досудебном и судебном порядке.

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

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

3.5.4. 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.

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

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

3.5.7. 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.

3.5.8. 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.

3.5.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского» принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

3.5.10. 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.

3.5.11. 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.

3.5.12. 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.

3.5.13. 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.

3.5.14. 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.

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

3.5.16. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц приказами ГБУК РК «РКБ им. И. Гаспринского» в судебном порядке.

3.5.17. 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 8.00-18.00

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

в) через сайт и по электронной почте: bibl@mkult.rk.gov.ru

3.5.18. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

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

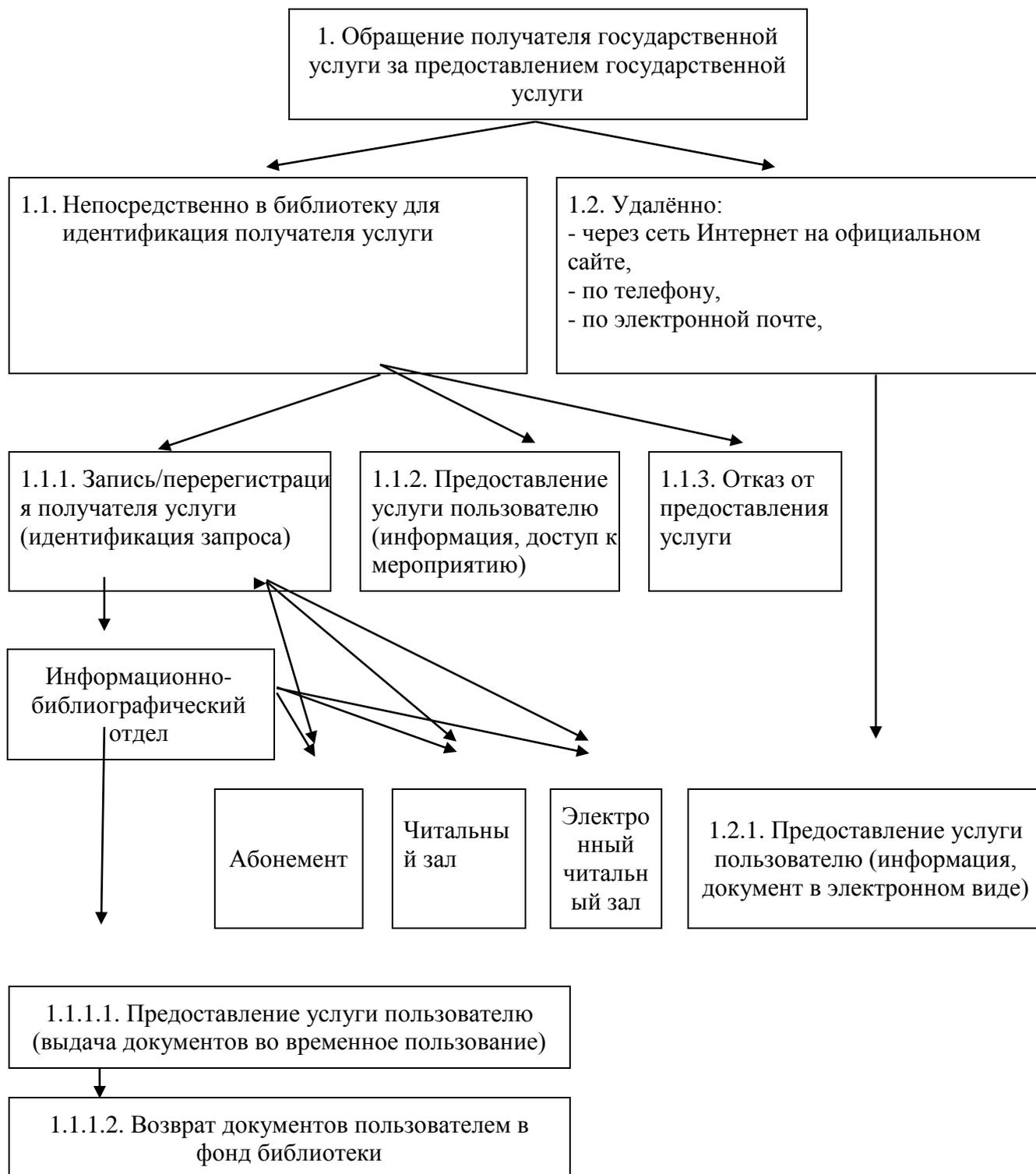
б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;

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.

**Блок - схема предоставления государственной услуги
«Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания
пользователей библиотеки»**



Приложение №2
К Регламенту ГБУК РК
«РКБ им. И. Гаспринского»
по предоставлению государственных
услуг

Год					
№					

КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ ЧИТАТЕЛЯ

Фамилия _____ Дата рождения _____

Имя, отчество _____

Домашний телефон _____

Место работы, учебы _____

Профессия _____ Образование _____

Серия, № паспорта _____

Подпись читателя _____

