

Утвержден  
Приказом директора  
ГКУКВО «Волгоградская  
областная детская библиотека»  
от 11 сентября 2017 г. № 56

**Административный регламент  
предоставления государственной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание  
пользователей» ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека» (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 ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека» (далее – библиотека).

Регламент утверждается приказом директора библиотеки. Действие регламента распространяется на все подразделения, осуществляющие обслуживание пользователей в режимах абонементов 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 казенным учреждением культуры Волгоградской области «Волгоградская областная детская библиотека» (далее – правила пользования).

**1.2. Получатели услуги**

Получателями услуги являются физические (в том числе их законные представители) и юридические лица, информационные потребности которых могут быть удовлетворены документами из фонда библиотеки и иными библиотечными ресурсами.

Право на получение услуги имеют физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иногородние и иностранные граждане, лица без гражданства.

Приоритетными категориями пользователей являются дети и подростки до 14 лет (включительно).

### 1.3. Порядок информирования о предоставлении услуги

Информирование о порядке и правилах предоставления услуги осуществляется библиотекой.

Основными требованиями к предоставлению информации об услуге являются: актуальность, 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.biblioteka-volgograd.ru>;
- телефонной 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 информация:

- сведения о месте нахождения, почтовом и электронном адресах, контактных телефонах библиотеки;
- график (режим) работы библиотеки;
- сведения о перечне предоставляемых услуг;
- настоящий регламент;
- правила пользования библиотекой;
- название, адрес и телефоны учредителя;
- сведения о месте нахождения книги отзывов и предложений, книги жалоб.

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.

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 все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

При невозможности сотрудников библиотеки самостоятельно ответить обратившемуся гражданину на поставленный вопрос, необходимо сообщить 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 «Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека» (утвержден приказом от 30 июля 2015 г. № 31)

## **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 Государственным казенным учреждением культуры Волгоградской области «Волгоградская областная детская библиотека», учредителем которого является Комитет культуры Волгоградской области.

Услуга предоставляется следующими структурными подразделениями библиотеки:

- отделом обслуживания дошкольников и учащихся 1-4 классов;
- отделом обслуживания учащихся 5-9 классов;
- отделом досуга и культурных программ;
- сектором литературы на иностранных языках;
- сектором справочно-библиографической работы;
- сектором инновационно-методической работы.

Услуга предоставляется по адресу (фактический и юридический адрес): 400050, г. Волгоград, ул. им. Рокоссовского, 48;

Адрес электронной почты: [vodb@bk.ru](mailto:vodb@bk.ru);

Официальный сайт в сети интернет: <http://www.biblioteka-volgograd.ru>;

Телефоны для справок: (8442) 37-72-56, 37-72-48, 37-08-47, 37-72-01;

График (режим) работы отделов обслуживания: понедельник – пятница и воскресенье – с 10.00 до 18.00, без перерыва на обед; выходной день – суббота.

График (режим) работы администрации: понедельник – пятница с 9.00 до 18.30, обеденный перерыв с 12.30 до 13.00; выходные дни – суббота и воскресенье.

Последний понедельник месяца – санитарный день.

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

В процессе предоставления услуги библиотека взаимодействует с государственными и муниципальными библиотеками Волгоградской области, образовательными учреждениями (детскими дошкольными учреждениями, общеобразовательными учреждениями, учреждениями дополнительного образования), другими организациями.

### **2.3. Содержание услуги**

Услуга включает в себя следующие виды обслуживания:

- предоставление пользователям информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- оказание помощи в поиске и выборе необходимых документов;

- выдача из фонда во временное пользование книг, периодических изданий и иных документов на бумажных и (или) электронных носителях (в режимах абонеента или читального зала);

- подготовка библиографических и иных справок;

- оказание устных и (или) письменных консультаций;

- предоставление информации (справочной, библиографической, полнотекстовой) посредством официального сайта библиотеки (<http://www.biblioteka-volgograd.ru>);

- предоставление доступа к библиографическим и полнотекстовым базам данных;

- организация и проведение культурно-просветительных и досуговых мероприятий различных форм;

- организация читательских объединений и клубов по интересам.

Услуга может быть оказана (формы оказания услуги):

- в стационарных условиях – непосредственно в помещении библиотеки;

- вне стационара – в ходе организации выездного обслуживания с использованием книжного фонда библиотеки (выход в пункты внестационарного обслуживания, выход (выезд) в другие организации, др.);

- удаленно через сеть Интернет – посещение пользователями официального сайта библиотеки 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 документа в библиотечный фонд, предоставление библиографической справки и (или) консультации, предоставление справки о наличии документа в фонде, 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, продление срока пользования документами из фонда библиотеки, участие в библиотечных интернет-мероприятиях.

## **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.

Ожидание в очереди не должно превышать 20 минут.

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 «Продление книг on-line» выполняется в течение 1 рабочего дня. Если запрос отправлен в выходной день (в субботу), срок выполнения – следующий понедельник.

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.

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

Срок пользования документами из фонда библиотеки и документами, полученными по межбиблиотечному абонементу, установлен правилами пользования.

## **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 (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 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 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Законом Волгоградской области от 13.05.2008 № 1686-ОД «О библиотечном деле в Волгоградской области»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 317 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013 - 2020 годы»;
- Постановлением Минтруда РФ от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказом Минкультуры России от 08.10.2012 №1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда» (Зарегистрировано в Минюсте России 14.05.2013 № 28390);
- Приказом Минкультуры России от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов» (Зарегистрировано в Минюсте России 15.12.2015 № 40112);
- Приказом Минкультуры России от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» (Зарегистрировано в Минюсте России 12.05.2015 № 37244);
- 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» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.05.2015 N 37187);

– Приказом Министерства культуры Волгоградской области от 15.08.2013 № 01-20/263 «Об утверждении стандартов качества государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, находящимися в ведении министерства культуры Волгоградской области»;

– Концепцией библиотечного обслуживания детей в России на 2014-2020 гг. (принята Конференцией РБА 22.05.2014 г.);

– Модельным стандартом деятельности общедоступной библиотеки, утвержденный 31.10.2014 Министром культуры Российской Федерации;

– Уставом ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека»;

– Правилами пользования Государственным казенным учреждением культуры Волгоградской области «Волгоградская областная детская библиотека», утверждены приказом от 03.11.2016 № 46;

– Положением об обработке и защите персональных данных пользователей ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека», утверждено приказом от 22.09.2014 № 52;

– Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека», утверждено приказом от 30.06 2015 № 31

– 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 в режиме абонемента осуществляется на основании читательского формуляра, для оформления которого при первичном обращении за получением услуги и при ежегодной перерегистрации пользователь – физическое лицо – должен предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт или документ его заменяющий).

Для пользователей, не достигших 14 лет, читательский формуляр оформляется на основании документов, предоставленных родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия, подтвержденного подписью в договоре-поручительстве.

При повторном обращении в стационарных условиях в режиме абонемента в течение календарного года предъявление документа, удостоверяющего личность, не требуется, обслуживание осуществляется на основании читательского формуляра.

Порядок записи пользователя в библиотеку и перерегистрации установлены правилами пользования.

### **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:

- договор, дающий право на получение услуги;
- удостоверение личности (паспорт или документ его заменяющий);
- документ, подтверждающий право действовать от имени юридического лица.

Требовать от пользователя предоставления документов, не предусмотренных настоящим регламентом, запрещается.

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

В предоставлении услуги может быть оказано 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;

– не предоставлен оформленный надлежащим образом договор-поручительство, подтверждающий согласие родителей или иных законных представителей пользователя в возрасте до 14 лет, с порядком и условиями предоставления услуги;

– 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, неговоренные 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) выдача документа конкретному пользователю ограничена требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

5) несогласие пользователя с правилами пользования или их несоблюдение;

6) 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;
- причинение 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 ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека» услуга относится к основной деятельности библиотеки и финансируется из средств регионального бюджета в объеме, установленном планом-заданием и утвержденном учредителем.

Пользователям также предоставляются дополнительные виды услуг, в том числе платные, перечень которых не противоречит уставной деятельности.

Платные услуги оказываются в соответствии с «Положением о сервисных услугах ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека» (утверждены приказом от 03.10.2011 №53).

Ежегодный перечень платных услуг с прейскурантом цен утверждается приказом директора библиотеки.

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

Помещения и оборудование должны соответствовать возрастным особенностям пользователей библиотеки.

Учреждение должно быть оборудовано с учетом доступа потребителей, являющихся инвалидами, и прочих маломобильных групп населения, оборудовано 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, экологический паспорт, строительный 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 систематическую проверку.

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 независимо от пола, возраста, национальности, уровня образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, юридическим лицам независимо от их организационных форм и 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 книгах жалоб и предложений (книгах отзывов и предложений);

- наличие письменных благодарностей пользователей.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к их выполнению**

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

- запись (регистрация) и перерегистрация пользователей;

- выдача документов во временное пользование в режиме абонента и читального зала;
- предоставление библиографической справки и (или) консультации, информационное обслуживание;
- организация и проведение массового (культурно-просветительного, досугового мероприятия).

### **3.1. Административные процедуры и последовательность действий при предоставлении услуги**

#### **3.1.1. 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 на абонементе осуществляется сотрудником структурного подразделения, осуществляющего обслуживание, при предъявлении паспорта или документа его заменяющего.

Дети, не достигшие возраста 14 лет, записываются на основании (предъявлении) документов, удостоверяющих личность их законных представителей и оформлении договора (поручительства).

Для записи (регистрации) пользователя в читальном зале предъявление документа, удостоверяющего личность, не требуется.

Сотрудник библиотеки заполняет читательский формуляр в соответствии с Положением об обработке и защите персональных данных пользователей ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека» (утверждено приказом от 22.09.2014 № 52), знакомит пользователя с правилами пользования.

Пользователь подтверждает собственноручной подписью на лицевой стороне читательского формуляра свое согласие с правилами пользования.

Родители, опекуны, попечители, иные законные представители должны ознакомиться с правилами пользования и письменно (своей подписью) на договоре (поручительстве) заверить свою обязанность соблюдать их.

В случае несогласия с правилами пользования сотрудник библиотеки отказывает пользователю в записи (регистрации) в устной форме.

Читательский формуляр действует в течение календарного года и подлежит ежегодной перерегистрации.

Перерегистрация пользователей в библиотеке – обязательное ежегодное переоформление документов на право получения услуги. При ежегодной перерегистрации сотрудник библиотеки осуществляет поиск и внесение изменений в читательский формуляр (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации).

Последовательность действий при записи (регистрации) и перерегистрации пользователей приведена в Приложении № 1 к настоящему регламенту.

Внестанционное обслуживание пользователей в библиотечных пунктах осуществляется на основании договора о сотрудничестве, заключенного между

библиотекой и организацией (учреждением). Ежегодная перерегистрация осуществляется путем уточнения списков пользователей библиотечного пункта.

### **3.1.2. Выдача документов во временное пользование**

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 наличие читательского формуляра.

Выдача пользователю документов может осуществляться в следующих режимах библиотечного обслуживания:

- читального зала, предусматривающего выдачу документов для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время – для всех категорий пользователей;
- абонеента, предусматривающего выдачу документов для использования вне стен библиотеки.

Пользователь может осуществлять поиск документа в фонде абонеента 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.

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; заказывает нужные документы в книгохранении библиотеки.

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

Пользователь должен расписаться в читательском формуляре за каждый полученный документ.

Дошкольники и учащиеся 1-4 классов за полученные издания не расписываются.

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.

На абонементе пользователь может получить одновременно не более 6 экземпляров документов на срок до 15 дней. Срок пользования новыми журналами и документами повышенного спроса – 5 дней.

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

Пользователь имеет право продлить срок пользования документом на 15 дней два раза подряд, 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 «Продление книг on-line».

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

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

Последовательность действий при выдаче документов во временное пользование в режиме абонеента приведена в Приложении № 2 к настоящему регламенту.

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

Библиотекарь записывает выбранные пользователем книги в читательский формуляр, делает пометку на листке срока возврата.

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 на документе.

При возврате пользователем документов библиотекарь проверяет их состояние (просматривает их на предмет повреждения) в присутствии пользователя, вычеркивает записанные книги в читательском формуляре и удостоверяет факт возврата своей подписью.

При отсутствии документа в фонде библиотеки с согласия пользователя может быть сделан заказ документа по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА). Пользователь заполняет первую и вторую части бланка-заказа установленного образца в двух экземплярах и передает его библиотекарю. При поступлении заказанных по МБА документов библиотекарь извещает об этом пользователя.

Право пользования документами, полученными по межбиблиотечному абонементу, предоставляется только в читальных залах.

Последовательность действий при выдаче документов во временное пользование в режиме читального зала приведена в Приложении № 3 к настоящему регламенту.

Выдача документов удаленным пользователям через библиотечные пункты осуществляется сотрудниками библиотеки, ответственными за внестационарное обслуживание.

На каждый библиотечный пункт заполняется формуляр в двух экземплярах, из которых один остается в библиотеке, а второй хранится в библиотечном пункте.

Документы, выдаваемые в библиотечный пункт, записываются в оба формуляра. Подбор документов по запросам и их доставка осуществляется бесплатно. Факт выдачи подтверждается подписью лица (координатора), получившего документы в библиотечном пункте.

При возвращении документов библиотекарь проверяет их состояние, вычеркивает запись в читательском формуляре и удостоверяет факт возврата своей подписью.

### **3.1.3. Предоставление библиографической справки и (или) консультации, информационное обслуживание**

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

Основанием для начала административной процедуры является разовый библиографический запрос пользователя в письменной или устной форме.

Для выполнения справочно-библиографических и информационных запросов, поступивших от пользователей при их личном посещении библиотеки, а также по телефону и посредством виртуальной справочной службы «Виртуальная справка», используется справочно-поисковый аппарат библиотеки, включающий электронный каталог, библиографические и полнотекстовые базы данных, карточные каталоги и картотеки, справочно-библиографические пособия, справочные издания.

Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, выполнение справочно-библиографических и информационных запросов, проведение консультаций и обучающих мероприятий для пользователей и посетителей библиотеки осуществляется в режиме работы конкретных структурных подразделений.

Библиографические справки и консультации в режиме «запрос-ответ» выполняют все структурные подразделения библиотеки, предоставляющие услугу, а также отдел организации фондов и каталогов.

Библиотекарь принимает и регистрирует запрос пользователя в «Журнале учета выполненных справок», выявляет цели обращения к информации, содержательные и хронологические границы поиска, типы и виды требуемых документов, язык публикаций, форму представления информации (устно, письменно, бумажный/ электронный носитель).

Уточнив запрос, библиотекарь выполняет адресную, тематическую, фактографическую, уточняющую справку в устной или письменной форме:

– при выполнении тематической справки осуществляется поиск и отбор документов по определенной теме, интересующей пользователя и составление библиографического описания;

- при выполнении адресной справки определяется наличие или место нахождения документа в фонде библиотеки;
- при выполнении уточняющей справки устанавливаются отсутствующие в запросе пользователя или неправильные (искаженные) элементы библиографического описания;
- при выполнении фактографической справки предоставляются сами сведения (факты), интересующие пользователя – даты жизни и деятельности какого-либо лица (исторического деятеля, писателя, ученого, общественного деятеля и др.), толкование специального термина, точное наименование организации или учреждения и т.д.

В случае заключения с пользователем (индивидуальным или коллективным абонентом) договора на информационно-библиотечное обслуживание библиотечарь (библиограф) организует справочное обслуживание в режиме «запрос-ответ».

Последовательность действий при выполнении библиографической справки приведена в Приложении № 4 к настоящему регламенту.

В целях обеспечения самостоятельного поиска пользователем необходимых документов сотрудниками библиотеки проводятся индивидуальное и групповое консультирование пользователей по принципам организации справочно-библиографического аппарата библиотеки, по алгоритму поиска информации в традиционных и электронном каталогах.

По запросу библиотечарь в вежливой и корректной форме консультирует пользователя в индивидуальном порядке по использованию справочно-поискового аппарата, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время индивидуального консультирования пользователя – 10 минут.

Групповые консультации и обучающие мероприятия для пользователей библиотеки осуществляются в форме экскурсий, библиотечных и библиографических уроков для различных групп пользователей (учащиеся, студенты и пр.).

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки в помещении библиотеки осуществляется в ее рабочее время.

Предоставление доступа к электронному каталогу, информационным и библиографическим ресурсам путем обращения к официальному сайту библиотеки (<http://www.biblioteka-volgograd.ru>) вне помещения библиотеки осуществляется в любое удобное пользователю время.

Выполнение справок, информационных запросов и консультаций удаленным пользователям библиотеки, предоставляемых в виртуальном режиме, осуществляется в соответствии с Положением о виртуальной справочной службе ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека» «Виртуальная справка» (утверждено приказом № 42 от 24.10.2016).

Виртуальные справки выполняются сектором справочно-библиографической работы библиотеки. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник-пятница) и выполняются в порядке их получения. Запросы, поступившие в 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.

### **3.1.4. Организация и проведение массового мероприятия (культурно-просветительного, досугового мероприятия)**

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

Ответственный за организации массового мероприятия библиотекарь 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. Для обеспечения проведения мероприятия библиотекарь подготавливает помещение, технические средства, наглядное оформление, организуют встречу посетителей.

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

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

Последовательность действий при организации и проведении массового мероприятия приведена в Приложении № 5 к настоящему регламенту.

## **4. Формы контроля исполнения административного регламента**

Текущий контроль за соблюдением сотрудниками библиотеки положений настоящего регламента и иных правовых норм, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляется заведующими структурными подразделениями, осуществляющими обслуживание пользователей, заместителями директора в рамках их полномочий, директором библиотеки. Текущий 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 текущего контроля устанавливает директор библиотеки.

Персональная ответственность сотрудников, оказывающих услугу, за свои действия (бездействие) и принимаемые решения, закреплена в 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, их объединений и организаций 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 регламента.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия), 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», «Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ГКУКВО «Волгоградская областная детская библиотека» (утверждено приказом от 30 июля 2015 г. № 31) и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

С жалобой на действия (бездействия) сотрудников библиотеки, участвующих в 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. Жалоба может быть письменно зафиксирована в «Книге отзывов и предложений» и в «Книге жалоб».

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

Обращение, изложенное в письменной форме, должно содержать фамилию, имя, отчество (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.

Сотрудник, ответственный за организацию работы библиотеки с обращениями, 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 (в исключительных случаях – в устной) форме, по результатам разрешения приняты необходимые меры. С согласия обратившегося лица, ему может быть дан устный ответ. В этом случае к делу приобщается письменное подтверждение о получении такого ответа.

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 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, угрозы жизни, здоровью и имуществу библиотеки,

сотрудников, а также членов их семьи, 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.

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.