

ПОРЯДОК
предоставления библиотечной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения»
в МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа

1. Общие положения

1.1. Действие настоящего Порядка распространяется на отношения, связанные с обслуживанием государственными библиотеками Губкинского городского округа населения, наделенного правом на культурное развитие и доступ к культурным ценностям, по организации публичного доступа к информации, мероприятиям досугового и просветительского характера, по организации индивидуального досуга, а также доступа к культурным ценностям и информации.

1.2. Настоящий Порядок определяет порядок, сроки и последовательность действий государственных библиотек Губкинского городского округа при осуществлении полномочий по предоставлению услуги.

1.3. Услуга предоставляется государственными библиотеками Губкинского городского округа.

1.4. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

– Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);

– Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 ч.);

– Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1);

– Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, №1);

– «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 года № 3612-1 (Ведомости СНД и ВС РФ, 1992, № 46);

– Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52 (2 ч.);

– законом Белгородской области от 9 ноября 1999 года № 81 «О библиотечном деле в Белгородской области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 1999, № 16; 2002, № 35; 2004, № 60);

– законом Белгородской области от 12 июля 2004 года № 128 «О государственной поддержке развития библиотечного обслуживания детей в Белгородской области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 2004, № 60);

– постановлением Губернатора Белгородской области от 22 октября 2004 года № 203 «Об обязательном экземпляре документов Белгородской

области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 2004, № 63; 2009, № 10);

– постановлением правительства Белгородской области от 22 июня 2005 года №138а-пп «Об утверждении перечня бюджетных услуг и порядка формирования и корректировки перечня бюджетных услуг» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 2005, № 71);

– постановлением правительства Белгородской области от 29 января 2010 года № 34-пп «О системе мер по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Белгородской области на 2010 - 2012 годы» (Белгородские известия, 2010, №22);

– Уставом МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа ;

– Правилами пользования библиотекой;

– иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления услуги.

1.5. Результатом предоставления услуги является:

– предоставление получателю услуги конкретных документов из фонда библиотеки по его запросу;

– предоставление получателю услуги конкретных документов по его запросу, полученных по межбиблиотечному абонементу, средствами электронной доставки документов;

– информирование получателя услуги о местонахождении запрашиваемого документа;

– консультирование получателя услуги у справочно-поискового аппарата библиотеки (на карточных и электронных носителях);

– предоставление получателю услуги справки на информационный запрос в режиме «запрос-ответ»;

– предоставление получателю услуги списка документов по теме запроса ИРИ, ДОР;

– предоставление получателю услуги информации о новых документах, поступивших в библиотеку;

– массовое досуговое и просветительское мероприятие культурной направленности: литературный конкурс, книжный фестиваль, библиотечная акция, литературный праздник, читательская конференция, диспут, литературно-музыкальный вечер;

– книжная выставка, просмотр-обзор литературы; презентация книги;

– работа клуба по интересам, кружка литературного и народного творчества, музыкальной и литературной гостиных.

1.6. Получателями услуги являются юридические и физические лица Российской Федерации, иностранные граждане и организации.

1.7. Получатели услуги обязаны:

– соблюдать правила пользования библиотекой;

– компенсировать ущерб, причиненный библиотеке вследствие нарушения правил пользования библиотекой, в соответствии с правилами пользования библиотекой.

2. Порядок информирования о правилах предоставления услуги

2.1. Информирование о предоставлении услуги производится:

- на официальном сайте центральной районной библиотеки;
- по электронной почте;
- по телефону;
- с использованием СМИ;
- посредством личного обращения в библиотеках;
- на информационных стендах в помещениях библиотек;
- посредством рекламы малых форм;
- другими средствами рекламы: визуальными, голосовыми.

2.2. Информация о предоставлении услуги содержит следующие сведения:

- место нахождения библиотеки;
- номер справочного телефона библиотеки;
- адрес электронной почты;
- режим работы библиотеки;
- Порядок предоставления настоящей услуги;
- сроки проведения мероприятия;
- содержание услуги.

2.3. Информация о предоставлении услуги должна быть доступна получателям услуги без взимания платы за ознакомление с информацией.

2.4. Доступ к информации о предоставлении услуги не может быть обусловлен требованием регистрации получателей услуги или предоставления ими персональных данных, а также требованием заключения ими лицензионных или иных соглашений.

2.5. Информация, размещаемая на официальном сайте библиотеки, должна быть круглосуточно доступна получателям услуги для получения, ознакомления и использования без каких-либо ограничений.

2.6. Информирование по электронной почте должно быть доступно получателям услуги для ознакомления и использования без каких-либо ограничений.

2.7. Информирование по телефону осуществляется должностным лицом библиотеки по справочным телефонам в соответствии с графиком работы библиотеки. Должностное лицо библиотеки дает исчерпывающую информацию о предоставлении услуги. При информировании по телефону должностные лица подробно и в вежливой форме информируют получателей услуги по интересующим их вопросам. Информация по телефону должна содержать данные о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.8. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами библиотеки на рабочем месте в соответствии с графиком работы библиотеки. При информировании посредством личного обращения получателя

услуги, заинтересованного лица, его представителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающую информацию о предоставлении услуги, ответить на все возникающие у получателя услуги, заинтересованного лица, его представителя вопросы.

2.9. Информирование с использованием СМИ, посредством рекламы малых форм, других средств рекламы должно быть доступно получателям услуги для ознакомления без каких-либо ограничений.

2.10. Информация, размещаемая на информационных стендах в помещениях библиотек, должна содержать дату предоставления услуги, информацию о порядке предоставления услуги, содержании услуги, форме и месте предоставления услуги, контакты:

- место нахождения библиотеки;
- номер справочного телефона библиотеки;
- адрес электронной почты библиотеки;
- режим работы библиотеки;
- фамилия, имя, отчество специалиста, ответственного за информирование.

3. Основание для предоставления услуги

3.1. Основанием для предоставления услуги является запрос получателя услуги (его представителя), выраженный в устной форме или письменно на специальном бланке; посещение получателями услуги (их представителями) места предоставления услуги в указанные сроки.

3.2. В устном запросе получатель услуги (его представитель) дает должностному лицу библиотеки исчерпывающую, известную ему информацию по содержанию запроса.

3.3. В письменном запросе получателя услуги (его представителя) должны быть указаны следующие сведения:

Для получения документа:

- автор издания;
- заглавие издания;
- год издания;
- место издания;
- дополнительные, известные получателю услуги (его представителю), сведения об издании.

Для получения тематического списка:

- тема запроса.

Для получения адресно-библиографической справки (местонахождение документа):

- автор издания;
- заглавие издания;
- год издания;
- место издания.

Для получения уточняющей библиографической справки (установление и (или) уточнение элементов библиографического описания):

- любые известные сведения об издании.

Для получения фактографической справки (конкретные сведения о тех или иных объектах, событиях, процессах, датах и т.д.):

- формулировка вопроса.

3.4. Юридическим основанием для предоставления услуги является:

- Устав МБУК «ЦБС №2» Губкинского городского округа;
- поручение Губернатора области, начальника департамента образования, культуры и молодежной политики области, начальника управления культуры области, заместителей начальника управления культуры области, директора библиотеки, Главы администрации Губкинского городского округа, заместителя Главы по образованию, культуре и молодежной политике округа, начальника управления культуры округа;
- долгосрочные областные целевые программы;
- целевые программы, проекты библиотеки;
- годовой, месячные планы работы библиотеки.

4. Сроки и условия предоставления услуги

4.1. Услуга предоставляется в течение всего года в соответствии с режимом работы библиотеки на основании свободного доступа каждого жителя к данной услуге.

4.2. Документом, необходимым для получения данной услуги в помещении библиотеки, является разовый контрольный листок на основе свободного доступа к предоставляемой услуге.

4.3. Услуга предоставляется стационарно и внестационарно (по месту жительства), в т.ч. в дистанционном режиме.

4.4. Для получения данной услуги в документном виде на традиционном или электронном носителе, в форме устной информации в помещении библиотеки получатель услуги (его представитель) должен обратиться в библиотеку и пройти процедуру регистрации. Запись в библиотеку осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность, с отметкой о регистрации по месту жительства или месту пребывания.

4.5. Доступ к получению данной услуги вне стен библиотеки осуществляется в государственных библиотеках с помощью службы межбиблиотечного абонеента (МБА) после того, как получатель услуги (его представитель) заполнит бланк - заказа по МБА и ЭДД на электронную/ традиционную доставку документа.

4.6. Согласование предоставления услуги вне стен библиотеки с органами УВД проводится на основании «Временного положения о порядке организации и проведения массовых культурно-просветительных, театрально-зрелищных, спортивных и рекламных мероприятий на территории Белгородской области»,

утвержденного постановлением правительства Белгородской области от 24.08.2004 года №103-пп.

4.7. Получатель услуги (его представитель) имеет право:

- получать полную информацию о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, о поступлении в фонд библиотеки интересующих получателя услуги (его представителя) документов и материалов;
- получать консультативную помощь в поиске и выборе источников информации;
- получать во временное пользование любой документ из библиотечного фонда в соответствии с правилами пользования библиотекой;
- получать услуги читальных залов при библиотеке;
- получать информацию о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек.

5. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги

5.1. Основанием для приостановления предоставления услуги является отсутствие в запросе получателя услуги (его представителя) сведений, необходимых для осуществления поиска.

5.2. Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

- отсутствие сведений, соответствующих запросу;
- несоответствие запроса получателя услуги (его представителя) содержанию услуги;
- нарушение получателем услуги (его представителем) правил пользования библиотекой;
- отсутствие технических возможностей для предоставления услуги (авария, проведение профилактических работ, др.);
- другие форс-мажорные обстоятельства.

6. Требования к местам предоставления услуги

6.1. Места предоставления услуги должны отвечать следующим требованиям:

- помещение библиотек должно быть оборудовано для получателей услуги (их представителей) с ограниченными физическими возможностями: иметь пандусы при входе-выходе, при уровневых переходах, специальные держатели, ограждения, лифты, специальные кресла для работы в библиотеке;
- площадь читального зала библиотек должна одновременно вмещать от 30 до 50 человек;
- площадь помещения для массовой работы с детьми – не менее 25 кв. м;
- площадь выставочного помещения определена в 32 кв.м. на 1000 единиц фонда;

- наличие выставочного оборудования, удобных зрительских кресел;
- наличие электронного, компьютерного, технического оборудования: компьютеры с выходом в Интернет, музыкальный центр, DVD-проигрыватель, цветной телевизор, проектор для слайдов, экран, радиомикрофон, звукоусилительная аппаратура, наушники;
- количество посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 20 посадочных мест на 1000 жителей зоны обслуживания библиотеки и 2,5 кв. м на 1 место; около 10% посадочных мест для пользователей должны находиться в зоне «легкого» чтения или зоне отдыха;
- число посадочных мест для просмотра периодических изданий определяется из расчета 3 кв. м на 1 место;
- площади для индивидуального использования аудио-видеодокументов должны составлять 5,5 кв. м;
- площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду – из расчета 10 кв. м на 1000 томов; читальные залы не должны быть проходными;
- площади для размещения абонемента с открытым доступом к фонду и кафедрами выдачи – не менее 100 кв. м; с закрытым доступом к фонду – 5,5 кв. м на 1000 томов;
- площадь для кафедр приема и выдачи литературы из расчета 4,5 кв. м на 1 кафедру;
- площадь для размещения справочно-информационного аппарата (каталоги) из расчета не менее 3,5 кв. м на 1 каталожный шкаф; помещения для справочно-информационного аппарата следует размещать в удобной связи с вестибюлем, не выше второго этажа, в комплексе с помещением специализированного информационно - библиографического отдела;
- площадь 1 рабочего места с персональным компьютером (РС) для получателей услуги (их представителей) должна составлять не менее 6,0 кв. м. Схемы размещения рабочих мест с РС должны учитывать расстояния между рабочими столами с видеомониторами (в направлении тыла поверхности одного видеомонитора и экрана другого видеомонитора), которое должно быть не менее 2,0 м, а расстояние между боковыми поверхностями видеомониторов – не менее 1,2 м. Рабочие места с РС по отношению к световым проемам должны располагаться так, чтобы естественный свет падал сбоку, преимущественно слева;
- для предоставления услуги библиотека оборудуется предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т. д.), обеспечивающими качество предоставляемой услуги;
- предоставление услуги детям должно осуществляться в отдельном библиотечном пространстве, легкоузнаваемом, привлекательном, удобном для детей, отличающимся своей функциональностью и необычностью (специальная мебель, цветовое и декоративное оформление и др.);
- необходимо наличие устойчивого электроснабжения; надежное отопление помещения на весь отопительный период для поддержания температуры

для нормальной работы технических средств; предельной нормой освещенности библиотечного помещения, где работают люди, является 200 люксов (лк);

- норма теплового режима в помещении: температура воздуха – 20+1,5*С, относительная влажность – 45+-7%;

- наличие в библиотеке автотранспорта (библиобуса) для оказания услуги с выездом к ее получателю.

7. Условия предоставления услуги

7.1. Услуга предоставляется бесплатно.

8. Организация предоставления услуги

8.1. Государственные библиотеки для организации предоставления услуги организуют:

– комплектование и обработку новых документов на традиционных и электронных носителях информации;

– хранение и обеспечение сохранности библиотечных фондов;

– создание справочно-поискового аппарата библиотеки, в т.ч. карточного и электронного;

– приобретение технического оборудования, автотранспорта для предоставления услуги, сопровождение и техническую поддержку оборудования;

– разработку плана работы по предоставлению услуги;

– назначение ответственного за предоставление услуги и формирование группы исполнителей для предоставления услуги;

– размещение информации о предоставляемой услуге в СМИ, на сайтах, информационных стендах библиотек, изготовление рекламных материалов;

– разработку технологии предоставления услуги;

– прием библиотечно-информационных запросов от получателей услуги (их представителей);

– поиск, подбор, систематизация данных, сведений, фактов, документов по запросу получателя услуги (его представителя);

– предоставление получателю услуги (его представителю) результатов информационно-библиотечного разыскания, проведенного библиотекой по запросу;

– доступ получателей услуги (их представителей) к ресурсам библиотеки и удаленным информационным ресурсам (с помощью услуг связи, электронной доставки документов и др. форм работы);

– подготовку издательской библиографической продукции;

– прием документов, выданных во временное пользование стационарно, по межбиблиотечному абонементу и внестационарно (по месту жительства или работы);

– разработку сценария мероприятия;

– изготовление рекламных материалов;

- проведение мероприятия по разработанному сценарию;
- изучение мнения получателей данной услуги (их представителей) о качестве ее предоставления;
- корректировку планов деятельности библиотек, профиля комплектования фондов и организации сохранности библиотечных фондов;
- повышение профессиональной квалификации специалистов библиотек, предоставляющих услугу;
- корректировку планов деятельности библиотек, профиля комплектования фондов и организации сохранности библиотечных фондов;
- статистический учет выполнения данной услуги;
- оценку эффективности деятельности библиотек по предоставлению услуги, в т.ч. на основе изучения мнения получателей данной услуги (их представителей) о качестве ее предоставления.

9. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

9.1. Контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляет управление культуры администрации Губкинского городского округа.

9.2. Текущий контроль за соблюдением настоящего Порядка и предоставлением услуги осуществляет директор библиотеки (заместитель директора библиотеки).

9.3. Персональная ответственность специалистов библиотек закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

9.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги (их представителей), рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение получателей услуги (их представителей), содержащих жалобы действия (бездействия) должностных лиц библиотеки.

9.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявленных нарушений прав получателей услуги (их представителей), к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

10.1. Рассмотрение жалоб осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10.2. Информирование получателей услуги (их представителей) об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, а также о днях и времени приема, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве

лица, проводящего прием, осуществляется на информационных стендах, специалистом библиотеки при личном обращении или с использованием средств телефонной связи.

10.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) должностных лиц библиотеки, решения, принятые ими в процессе организации предоставления услуги.

10.4. Иницилирующим событием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы, представленной получателем услуги лично (его представителем) или направленной в виде почтового отправления.

10.5. В жалобе в обязательном порядке указывается либо наименование органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также полное наименование получателя услуги, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ (уведомление о переадресации жалобы), суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым получатель услуги (его представитель) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность), личная подпись получателя услуги (его представителя) и дата.

10.6. В случае необходимости подтверждения своих доводов получатель услуги (его представитель) прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

10.7. В части досудебного (внесудебного) обжалования получатель услуги (его представитель) обращается с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе организации предоставления услуги на основании настоящего Порядка (далее - жалоба), устно или письменно в библиотеку, непосредственно к директору, в вышестоящие органы государственной власти:

- управление культуры администрации Губкинского городского округа;
- администрацию Губкинского городского округа;
- Главе администрации Губкинского городского округа;
- управление культуры Белгородской области;
- правительство Белгородской области;
- администрацию Губернатора Белгородской области;
- Губернатору Белгородской области.

10.8. Получателю услуги (его представителю) отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги (его представителю) неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае директор библиотеки или иное уполномоченное на то должностное лицо принимает решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги (его представителем) по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в

библиотеке. О данном решении уведомляется получатель услуги (его представитель), направивший жалобу.

10.9. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членам его семьи, библиотека вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги (его представителю), направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

10.10. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

10.11. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги (его представителю), направившему жалобу, если его почтовый адрес поддается прочтению.

10.12. Срок рассмотрения жалобы составляет 30 календарных дней со дня ее регистрации.

10.13. В случае направления запроса другим государственным органам и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов срок рассмотрения жалобы продлевается на 30 календарных дней, с уведомлением о продлении срока ее рассмотрения получателя услуги.

10.14. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги (его представителя) либо об отказе в их удовлетворении.

10.15. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуги (его представителю).

10.16. Получатели услуги (их представители) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, а также действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке.

10.17. Получатели услуги (их представители) могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях или бездействии должностных лиц библиотеки, нарушениях положений настоящего Порядка, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номеру телефона доверия управления культуры Белгородской области (47-22) 27-04-10;

- на Интернет-сайт (www.belkult.ru) и по электронной почте (belkult@belkult.ru) управления культуры Белгородской области.