

**Регламент предоставления государственной услуги в сфере культуры
«Информационно-библиотечное обслуживание населения области».
Новосибирская государственная областная научная библиотека.**

I. Общие положения

1.1. Регламент предоставления государственной услуги в сфере культуры «Информационно-библиотечное обслуживание населения области» (далее - регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственной услуги по информационно-библиотечному обслуживанию граждан (далее – государственная услуга), создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей библиотеки к её ресурсам, а также с её помощью к ресурсам других библиотек и информационных систем. Регламент определяет сроки и последовательность действий при осуществлении государственной услуги.

1.2. Нормативно–правовые акты, устанавливающие обязательство по предоставлению услуги:

Закон РФ от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ст.ст. 12, 26, 30, 39 абз.3.

Федеральный закон РФ от 29.12.94 N 78-ФЗ «О библиотечном деле».

Федеральный закон от 06.10.99 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов РФ» ст. 26.3 п.2.16).

Федеральный закон от 27.07 2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Федеральный закон от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Закон Новосибирской области от 07.07.2007 № 124-ОЗ «О культуре в Новосибирской области» Ст.9п.4, ст.10 п.1,п.8, ст.12.

Закон Новосибирской области от 12.03.99 № 44-ОЗ «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области».

Областная целевая программа «Библиотеки Новосибирской области 2004 – 2011 гг.».

1.3. Исполнитель государственной услуги: государственное учреждение культуры Новосибирская государственная областная научная библиотека.

2. Требования к порядку предоставления услуги

2.1. Порядок информирования о государственной услуге

Состояние информации о библиотеке и оказываемых ею государственных услугах должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информация об оказываемых государственных услугах находится непосредственно в помещении библиотеки, а также доводится до получателей посредством электронного информирования и средствами массовой информации.

Вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается при входе в здание библиотеки.

В состав информации об услугах включены:

- перечень основных государственных услуг, предоставляемых библиотекой;
- характеристика государственной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление.

В целях раскрытия информационных ресурсов библиотека организует выставочную деятельность. Для популяризации чтения и привлечения пользователей проводит общественно-значимые и культурно-просветительные мероприятия.

В учреждении есть книга замечаний и предложений, которая выдаётся по первому требованию пользователя.

2.2. Сроки предоставления услуги

Оказание услуг в библиотеке осуществляется в следующие сроки:

- запись одного пользователя в базу данных (БД) «Читатели» осуществляется в течение 15 минут;
- перерегистрация одного читателя в БД «Читатели» осуществляется в течение 10 минут;

Выдача одного документа из библиотечного фонда производится:

- в читальном зале из подсобного фонда – в срок до 15 минут, из основного книгохранения – в срок до 40 минут;
- на абонементе – в срок до 20 минут.

Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда (абонементе) производится в сроки не более 30 дней.

Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится в течение рабочего дня.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги - нарушение правил пользования библиотекой.

2.4. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению государственной услуги, установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Новосибирской области

Библиотека формирует библиотечный фонд, организует его хранение и использование в соответствии с задачами библиотеки и потребностями читателей в предоставлении государственной услуги.

2.4.1. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги

Основанием для предоставления государственной услуги является: документ, удостоверяющий личность пользователя (паспорт, удостоверение личности).

2.4.2. Описание категорий получателей государственной услуги

Получателями государственной услуги являются физические (с 14 лет) и юридические лица без ограничения в соответствии с Правилами пользования библиотекой. Результат предоставления государственной услуги определяется количеством посещений пользователями библиотеки.

2.4.3. Требования к оборудованию мест предоставления государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется структурными подразделениями библиотеки.

Для обслуживания пользователей помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной мебелью, информационными ресурсами, телефонной связью.

В местах предоставления государственной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей.

Места предоставления государственной услуги оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания), а также противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

Требования к помещению соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПинН 2.2.2/2.4.1340-03».

2.4.4. Реклама библиотеки. Работа по привлечению читателей

Учреждение проводит работу по выявлению и привлечению потенциальных пользователей государственной услуги. Размещает рекламу о библиотеке, номенклатуре услуг, режиме работы, организует ознакомительные экскурсии по библиотеке и т.д.

3. Описание основных процедур оказания услуги

Предоставление государственной услуги по обеспечению доступа юридических и физических лиц к предоставлению государственной услуги по информационно-библиотечному обслуживанию граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователей в электронную базу данных «Читатели», в том числе выдача повторного билета, взамен утерянного;
- предоставление государственной услуги подразделениями библиотеки (абонемент, читальные залы, межбиблиотечный абонемент);

- предоставление государственной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий;
- предоставление государственной услуги путем выполнения справочных, информационных и библиографических запросов.

3.1. Запись (перерегистрация) пользователей в электронную базу данных «Читатели» включает следующее:

3.1.1. Процедура записи пользователя в библиотеку включает следующее:

- просмотр специалистом отдела записи и контроля документов читателя (паспорт, удостоверение личности);
- специалист сверяет данные паспорта с заполненной заявителем регистрационной карточкой;
- проверяет по базе данных был ли заявитель записан раньше в библиотеку и вносит данные заявителя в базу данных, проставляет номер читательского билета и выдаёт читательский билет. При выдаче временного билета специалист проставляет срок действия билета на самом билете. При выдаче разового билета специалист проставляет на билете текущую дату и номер билета, а в базе данных – дату выдачи билета;
- если заявитель принадлежит к группе льготных читателей, сведения о нём вносятся в Тетрадь учёта выдачи бесплатных читательских билетов;
- ознакомление читателя с правилами пользования библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом и т.д.

3.1.2. Для перерегистрации читателя специалист отдела записи и контроля проверяет сведения о пользователе в базе данных по паспорту, в случае необходимости вносит изменения, делает отметку в базе данных о перерегистрации.

3.1.3. В случае утери читательского билета специалист отдела записи и контроля сверяет данные пользователя с базой данных, оформляет новый читательский билет (пользователь заполняет новую регистрационную карточку), вносит сведения об утерянном билете и повторно выданном билете в Журнал учёта выдачи повторных читательских билетов.

Должностное лицо, ответственное за запись (перерегистрацию) читателей в библиотеку – руководитель соответствующего подразделения.

Максимальный срок выполнения действия - 15 мин.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий по записи (перерегистрации) читателей в библиотеку и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результат действия и порядок передачи результата - запись в библиотеку и выдача читательского билета.

3.2. Предоставление государственной услуги подразделениями библиотеки (абонемент, читальные залы, межбиблиотечный абонемент) включает следующее:

3.2.1. Выдача документов из читальных залов библиотеки осуществляется в автоматизированном режиме и включает следующее:

- специалист читального зала принимает у пользователя читательский билет, контрольный листок и читательское требование; сканером считывает информацию по штрих-коду с читательского билета, после чего на экране компьютера открывается электронная карточка читателя. Сотрудник сверяет информацию о пользователе на контрольном листке, читательском требовании с БД;

- специалист читального зала по листку читательского требования находит требуемый документ в подсобном фонде читального зала, если документ находится в отделе основного книгохранения, сотрудник читального зала ставит на листке читательского требования штамп читального зала и отправляет его в отдел книгохранения;

- в случае необходимости уточнения сведений о документе, его местонахождении, специалист читального зала проверяет в электронном каталоге правильность заполнения требования и при обнаружении ошибочных данных вносит изменения;

- специалист читального зала сканером заносит по штрих-коду документа данные о книге в электронную карточку пользователя, проставляет количественную отметку о выдаче документа из фонда читального зала в контрольном листке пользователя, документ отдает пользователю (контрольный листок и читательский билет остаются у библиотекаря);

- при отсутствии штрих-кода специалист читального зала вводит инвентарный номер документа в электронную карточку пользователя вручную.

- при возврате пользователем документов специалист читального зала удаляет сведения о выдаче документов из электронной карточки пользователя и ставит штамп «сдано» в контрольном листке пользователя.

3.2.2. Выдача документов из основного книгохранения библиотеки включает следующее:

- специалист отдела книгохранения раскладывает листки читательских требований по шифрам, подбирает документы по требованиям пользователей в фонде основного книгохранения;

- из документа, снятого с полки, специалист отдела книгохранения вынимает книжный формуляр, сверяет номер на формуляре с инвентарным номером документа, первая половина требования вкладывается в документ, который направляется в читальный зал для выдачи пользователю. Вторая половина требования подкалывается к книжному формуляру;

- специалист отдела книгохранения ставит штамп с датой на книжном формуляре и расставляет формуляр в картотеку выданных документов;

- при отсутствии документа на месте в фонде основного книгохранения, сотрудник сверяет листок читательского требования с топокаталогом или

электронным каталогом на предмет дублетности. При наличии дублетного экземпляра специалист снимает документ с полки и направляет его на оформление выдачи пользователю;

- в случае отсутствия дублетного экземпляра специалист отдела книгохранения сверяет требование с картотекой выданных документов, картотекой отказов, проверяет наличие документа среди книг, предназначенных для расстановки;

- при установлении местонахождения документа, специалист отдела книгохранения делает отметку о причине отказа на корешке листка читательского требования и посылает его пользователю в читальный зал;

- в случае если не удалось установить место нахождения документа, специалист отдела книгохранения направляет требование на проверку дежурному каталогизатору в отдел каталогизации и обработки документов;

- дежурный каталогизатор проверяет требование по Генеральному алфавитному каталогу, либо по электронному каталогу, по инвентарным книгам и предоставляет сведения о наличии затребованного документа пользователю.

3.2.3. Выдача документов на абонеентах включает следующее:

- специалист абонеента принимает у пользователя читательский билет, контрольный листок; сканером считывает информацию по штрих-коду с читательского билета, после чего на экране компьютера открывается электронная карточка читателя. Специалист сверяет информацию о пользователе на контрольном листке с базой данных «Читатель»;

- специалист абонеента оказывает пользователю помощь в выборе документов в открытом доступе путем устной консультации. При обслуживании нового пользователя сотрудник абонеента проводит с пользователем ознакомительную беседу о правилах пользования абонеентом, порядке выбора и оформления выдачи документов;

- после выбора пользователем документа, специалист абонеента сканером заносит по штрих-коду документа данные о книге в электронную карточку пользователя; распечатывает информацию о выданных документах, делает количественную отметку о выдаче документа из фонда абонеента в контрольном листке пользователя; документ, квитанцию, контрольный листок и читательский билет отдает пользователю. При отсутствии штрих-кода сотрудник абонеента вводит инвентарный номер документа в электронную карточку пользователя вручную;

- при возврате пользователем документа специалист абонеента сканером считывает информацию по штрих-коду с читательского билета, после чего на экране компьютера открывается электронная карточка читателя. Специалист удаляет сведения о выдаче документа из электронной карточки пользователя путем считывания сканером штрих-кода на документе;

- при продлении пользователем срока пользования документами специалист абонеента продлевает срок пользования документами в электронной карточке читателя. При продлении пользователем срока пользования документами по телефону сотрудник абонеента открывает электронную карточку пользователя, информирует пользователя об имеющихся у него

изданиях и продлевает срок пользования документами в электронной карточке читателя;

- при обслуживании пользователя, являющегося задолжником абонента, сотрудник абонента взыскивает с пользователя пени, оформляет квитанцию об оплате пени в двух экземплярах: один экземпляр предоставляет пользователю, другой - бухгалтерии библиотеки;

3.2.4. Выдача документов по системе межбиблиотечного абонента включает следующее:

- специалист отдела межбиблиотечного абонента (МБА) принимает запрос на документ, заполняет бланк-заказ, проводит библиографическую доработку заказа, направляет бланк-заказ в соответствующую библиотеку, принимает документ, присланный по МБА бандеролью. Извещает читателя о получении запрошенного документа и сроке пользования им;

- выдаёт читателю полученные по МБА документы в читальном зале. Принимает документ от читателя в читальном зале. Подготавливает к отправке документы в библиотеку - фондодержатель заказной бандеролью. При получении от библиотеки - фондодержателя извещения об отказе или задержке выполнения запроса, регистрирует его и сообщает читателю о получении отказа и его причине;

- при запросе удалённого пользователя документа из фонда библиотеки специалист отдела МБА проверяет наличие документа, уточняет его библиографические данные, направляет запрос в структурные подразделения библиотеки, получает документ из структурных подразделений библиотеки. Сверяет документ с бланком, готовит документ к отправке почтой: делает отметку в Журнале заказов, на бланке заказов проставляет срок возврата документа; 1-ю часть бланка вкладывает в формуляр пользователя, 2-ю часть бланка вкладывает в документ, пакует заказную бандероль, подписывает адреса получателя и отправителя, взвешивает бандероль, указывает вес и стоимость согласно расценкам Почты России, вписывает в реестр на отправление заказной корреспонденции, везет бандероли на почту.

Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги в читальных залах - руководитель соответствующего подразделения.

Максимальный срок выполнения действия на абонементе - до 20 мин, из основного книгохранения – до 40 мин., в читальном зале – до 15 мин.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результат действия и порядок передачи результата - выдача читателю требуемого документа.

3.3. Предоставление государственной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий включает следующее:

- специалист отдела обслуживания, ответственный за подготовку и проведение массовых мероприятий и книжных выставок, организует читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки и т.д.;

- осуществляет информационное обеспечение по подготовке мероприятия (текущая связь с участниками, рассылка материалов, приглашений и пр.);

- обеспечивает проведение мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятия, оформление помещения и др.).

Должностное лицо, ответственное за организацию общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий - руководитель соответствующего подразделения.

Максимальный срок выполнения действия: 2 часа.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий по организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результатом действий является участие читателей в общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятиях.

3.4. Предоставление государственной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры читателей включает следующее:

3.4.1. Специалист, ответственный за выполнение справочных, информационных и библиографических запросов принимает у пользователя читательский билет, контрольный листок, сканером считывает информацию по штрих-коду с читательского билета, после чего на экране компьютера открывается электронная карточка читателя. Сотрудник сверяет информацию о пользователе на контрольном листке с базой данных. На контрольном листке ставит штамп отдела;

- специалист принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов. Выполняет запрос письменно или устно, предоставляет информацию читателю;

- специалист консультирует читателей у справочно-библиографического аппарата. Проводит беседу об организации и использовании различных частей справочного аппарата, по методике библиографического поиска и т.д.;

- специалист организует библиографическое информирование на основе выявления информационных потребностей специалистов методом анкетирования, формирует тематику справочно-информационного обслуживания в разных режимах: системы избирательного распространения информации (ИРИ), групповое библиографическое информирование.

3.4.2. Специалист, ответственные за формирование информационной культуры читателей путем организации и проведения "Дня информации", «Дня специалиста», «Дня библиографии» организует выставку-просмотр по теме мероприятия, организует библиографические обзоры, лекции, оповещает заинтересованных специалистов и организации, организует сбор заявок на документы и их выдачу, проводит консультации, учет и анализ работы.

Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры читателей - руководитель соответствующего подразделения.

Максимальный срок выполнения действия: справка – 40 мин.; консультация у СБА – 6 мин.; организация библиографического информирования 3 часа; информирование в режиме ИРИ - 9 час.42 мин.; групповое библиографическое информирование – 16 час. 45 мин. Формирование информационной культуры – от 12 до 36 часов.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий по предоставлению государственной услуги осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результатом действий специалиста, ответственного за предоставление государственной услуги является предоставление информации в оговоренном с ним режиме.

4. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента

4.1. Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в приёмные часы.

4.3. Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются.

4.4. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- 1) фамилию, имя, отчество;
- 2) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- 3) изложение сути жалобы;
- 4) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

4.5. Информация о личном приеме должностными лицами размещена на наглядных стендах.

4.6. Руководитель учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

4.7. Ответ на жалобу подписывается руководителем учреждения, или его заместителями.

4.8. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.9. Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

4.10. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, также членов его семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя учреждения об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

4.11. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.