ГБУК "КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. А.П. ГАЙДАРА"

П Р И К А З

23 декабря 2015 года № 105
г. Калининград

Об утверждении административного регламента

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить Регламент предоставления государственной услуги в сфере культуры "Библиотечное обслуживание пользователей Калининградской области" ГБУК «Калининградская областная детская библиотека им. А.П.Гайдара».

Приложение: Административный регламент – 10 л.

Директор О.А.Васильева

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУК «Калининградская
областная детская библиотека
им. А.П. Гайдара»

_____ О.А. Васильева

«____» _____ 2015 г.

Регламент предоставления государственной услуги в сфере культуры «Библиотечное обслуживание пользователей Калининградской области»

ГБУК «Калининградская областная детская библиотека им. А.П.Гайдара»

I. Общие положения

1.1. Регламент предоставления государственной услуги в сфере культуры «Библиотечное обслуживание пользователей Калининградской области» (далее - регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственной услуги по библиотечному обслуживанию пользователей (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 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Федеральный закон от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

Государственная программа Калининградской области «Развитие куль-

туры».

Региональное законодательство в сфере культуры и библиотечного дела области.

Нормативные и регламентирующие документы библиотеки.

1.3. Исполнитель государственной услуги: Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара».

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 поддерживает свой Интернет - сайт и 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 осуществляется в течение 15 минут;
- перерегистрация одного читателя осуществляется в течение 5 минут;

Выдача одного документа из библиотечного фонда производится:

- в читальном зале из подсобного фонда - в срок до 10 минут, из основного книгохранения - в срок до 30 минут;
- на абонементе - в срок до 15 минут.

Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда (абонемента) 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 Калининградской 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.

Запись пользователей проводится в помещении библиотеки, где производится регистрация. При записи предъявляется паспорт (или другой документ, удостоверяющий личность и содержащий данные о месте жительства (регистрации)). Между пользователем и библиотекой заключается «Договор о библиотечном обслуживании и обработке персональных данных». Для детей до 14 лет Договор заключается с поручителем несовершеннолетнего.

2.4.2. Описание категорий получателей государственной услуги.

Получателями государственной услуги являются несовершеннолетние граждане до 15 лет; их родители или иные представители, выступающие от лица детей и подростков; физические и юридические лица, профессионально занимающиеся проблемами детской литературы и детского чтения 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 пользователей к предоставлению государственной услуги по библиотечному-обслуживанию пользователей включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователей;
- предоставление государственной услуги подразделениями библиотеки (абонемент, читальные залы);
- предоставление государственной услуги по организации общественно- значимых и культурно-просветительных мероприятий;
- предоставление государственной услуги путем выполнения справочных, информационных и библиографических запросов.
- предоставление государственной услуги и создание доступной среды для детей инвалидов.

Должностные лица выполняют все действия в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий должностных лиц по оказанию государственной услуги и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения в соответствии с должностными инструкциями.

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 рассмотре-

ние 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.

5. Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги:

НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ, ЕДИНИЦЫ ИЗМЕРЕНИЯ	МЕТОДИКА РАСЧЕТА
Активность использования библиотечного фонда (%)	Эв / Э *100, где Эв – выдано экземпляров за отчетный год Э – состоит экземпляров на конец отчетного года
Среднее время ожидания выполнения заявки/запроса на полу-	Согласно межотраслевым нормам на работы выполняемые в библиотеке

чение документов, имеющихся в библиотеке	
Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг библиотеки (%)	(Ок + Од) ---------- * 100, где 2 * О Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг библиотеки Од – число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуг библиотеки О – общее число опрошенных
Динамика количества посещений по сравнению с предыдущим годом (%)	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке (утверждена Постановлением Росстата от 11.07.2005 № 43)

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги

ПАРАМЕТР	ЗНАЧЕНИЕ, ИНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА
Здание, в котором размещается библиотека	- библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения; - состояние здания, в котором располагается библиотека (включая книгохранилище), не является аварийным; - здание библиотеки подключено к системам централизованного отопления и канализации; - лестницы при входе в здание оборудованы пандусами и поручнями для доступа инвалидов
Состав помещений библиотеки	В состав помещений библиотеки входят: - абонемент; - читальные залы с числом посадочных мест, из расчета 2,7-3 кв. м. на 1 место; - лекционный зал; - служебные помещения; - помещение для хранения библиотечных фондов в соответствии с нормами; - гардероб для верхней одежды посетителей; - туалетные комнаты для посетителей в соответствии с санитарными нормами; - дежурное помещение для службы безопасности
Температурно-влажностный режим в помещениях библио-	Библиотека оборудована системами теплоснабжения и кондиционирования помещений, обеспечивающими нормальный температурно-влажный

теки	режим.
Оборудование читального зала	Читальный зал обеспечен: - рабочими местами для посетителей (исправные стул, стол, настольная лампа), - техническими средствами для работы с электронными документами; - техническими средствами для работы с аудиовизуальными документами.
Информатизация и компьютеризация	- наличие персональных компьютеров, доступ в сеть Интернет для пользователей и сотрудников библиотеки; - поддержка в актуальном режиме Интернет-сайта библиотеки; - работа локальной библиотечной сети и Wi-Fi; - работа RFID-оборудования.
Наличие копировально-множительной и иной оргтехники	Для нужд посетителей в библиотеке установлены копировально-множительная техника и зоны Wi-Fi.

7. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги

ПАРАМЕТР	ЗНАЧЕНИЕ, ИНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПАРАМЕТРА
Санитарное состояние	- деятельность библиотеки соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; - уборка всех помещений библиотеки производится ежедневно
Криминальная безопасность	Библиотека оборудована: - кнопкой экстренного вызова милиции; - дежурным помещением для службы безопасности; В библиотеке организована круглосуточная охрана
Пожарная безопасность	- в здании библиотеки действуют: автоматическая система пожарно-охранной сигнализации и система пожаротушения; - помещения библиотеки оснащены первичными средствами пожаротушения; - из помещений библиотеки имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы; - в библиотеке на видных местах, на всех этажах размещены планы эвакуации

8. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей:

ПАРАМЕТР	ЗНАЧЕНИЕ, ИНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

	ПАРАМЕТРА
Режим работы	Обеспечивается работа не менее 6 дней в неделю в течение не менее 8 часов ежедневно: - абонемента; - читального зала; - гардероба для посетителей. - не менее 20% времени работы учреждения не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения; - один день в месяц отводится на проведение санитарного дня.
Форматы предоставляемых документов	Библиотека предоставляет потребителям доступ к документам в разных форматах: книги, периодика, аудио- и видеодокументы, электронные документы, CD-ROM, базы данных, в том числе базы данных информационно-телекоммуникационной сети общего пользования и документы других форматов
Обслуживание особых категорий потребителей	Библиотека обслуживает детей с недостатком зрения в специальных зонах обслуживания, предоставляет слепым и слабовидящим экземпляры произведений, созданные в специальных форматах, во временное безвозмездное пользование с выдачей на дом. Для детей с нарушением опорной двигательной системы предусматривается возможность получения информационных услуг на первом этаже библиотеки, в том числе открытый доступ к электронному каталогу, Интернету). Потребители государственной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу физических недостатков, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через заочные и внестационарные формы обслуживания
Информация о работе библиотеки	Состояние информации об учреждении и оказываемых им государственных услугах должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Информация об оказываемых государственных услугах должна находиться непосредственно в помещениях учреждения, а также должна доводиться до получателей посредством электронного информирования и средствами массовой информации;

	Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы учреждения должны размещаться при входе в здание учреждения; Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным действующим законодательством и обеспечивающим ее доступность для населения

9. Особые требования к организации работы библиотеки

ПАРАМЕТР	ЗНАЧЕНИЕ, ИНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА
Объем оказываемой государственной услуги	Число пользователей в областной детской библиотеке должно составлять ежегодно - не менее 2300 чел. Ежегодное количество посещений - не менее 88,0 тыс. человек; Книговыдача ежегодно должна составлять - не менее 175,0 тыс. экз., Увеличение объема библиографических баз данных должно составлять ежегодно не менее 6,0 тыс. записей.
Комплектование библиотечного фонда	Процент обновляемости библиотечных фондов должен составлять от 2%.
Обеспечение сохранности библиотечного фонда	Проверка библиотечных фондов проводится в следующие сроки: - наиболее ценных фондов, хранящихся в сейфах, - ежегодно; - редчайших фондов - один раз в 3 года; - ценных фондов - один раз в 5 лет; - фондов библиотек до 100 тыс. учетных единиц - один раз в 5 лет; - фондов библиотек от 100 до 200 тыс. учетных единиц - один раз в 7 лет; - фондов библиотек от 200 тыс. до 1 млн. учетных единиц - один раз в 10 лет; - фондов библиотек свыше 1 млн. учетных единиц - поэтапно в выборочном порядке с завершением проверки всего фонда в течение 15 лет
Сроки оказания государственной услуги	Оказание услуг в областной детской библиотеке осуществляется в следующие сроки: - запись одного читателя осуществляется в течение 15 минут; - перерегистрация одного читателя осуществляется в течение 5 минут. Выдача одного документа из библиотечного

	фонда производится: - в читальном зале - в срок до 10 минут; - на абонементе - в срок до 15 минут; - из основного книгохранения - в срок до 30 минут. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда (абонемента) производится в сроки не более 30 дней. Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится в течение рабочего дня.