Приложение № 1
к приказу Министра культуры
Челябинской области
от 01.07.2024 № 351

Административный регламент
предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», организацию библиотечного обслуживания физических и юридических лиц, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления государственной услуги.

1.2. Основные понятия, используемые в регламенте:

Библиотека общедоступная – библиотека, предоставляющая возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и физическим лицам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии (ГОСТ Р 7.0.107–2022).

Библиотека детская – общедоступная библиотека, располагающая фондом документов для детей и организующая библиотечно-информационное обслуживание детей и подростков до 14 лет (включительно), родителей, учителей, воспитателей и других пользователей, связанных с детской литературой и детским чтением (ГОСТ Р 7.0.107–2022).

Библиотека для молодежи (юношеская библиотека) – библиотека, располагающая фондом документов для лиц юношеского возраста и предоставляющая приоритетную возможность пользования им лицам юношеского возраста 15 – 35 лет, а также пользователям, профессионально занимающимся проблемами молодежи (ГОСТ Р 7.0.107–2022).

Библиотека специальная – библиотека, обеспечивающая профессиональные и иные специфические информационные потребности пользователей на основе соответствующего фонда и справочно-поискового аппарата (патентно-техническая, нотная, библиотека для слепых, библиотека НИИ и т. д.) (ГОСТ Р 7.0.107 – 2022).

Абонементное обслуживание – предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг на абонементе (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Стационарное обслуживание – предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг в помещениях библиотеки (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Внестационарное обслуживание – предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг вне стационарной библиотеки с целью приближения к месту работы, учебы или проживания пользователей. Осуществляется, например, посредством библиотечных пунктов, передвижных библиотек, КИБО, бригадного, заочного абонемента (ГОСТ Р 7.0.103–2023 и в соответствии с 6-НК). Внестационарным обслуживанием так же считается зарегистрированный приход физических лиц на библиотечные мероприятия, организованные библиотекой и проведенные вне ее стен. (Указания по заполнению формы ФСН 6-НК).

К формам внестационарного обслуживания относятся:

- внестационарное обслуживание через пункты выдачи книг в муниципальных библиотеках, различных учреждениях и организациях;
- межбиблиотечный абонемент;
- электронная доставка документов;
- выдача электронных книг и документов на дом;

- заочный абонемент;
- надомное обслуживание;
- проведение мероприятий вне стен библиотеки;
- комплекс информационно-библиотечного обслуживания (КИБО).

Дистанционное (удаленное) обслуживание – предоставление библиотечно-информационных услуг без обязательного присутствия пользователей в помещении библиотеки или ее внестационарном подразделении (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Библиотечное обслуживание (библиотечно-информационное обслуживание) – вид библиотечно-информационной деятельности, направленный на удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Библиотечно-информационное обслуживание – вид библиотечно-информационной деятельности, направленный на удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг (ГОСТ Р 7.0.107–2022).

Библиографическая услуга – результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации.

Библиотечно-информационная услуга (библиотечная услуга) – результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий информационную или социально-культурную потребность пользователя (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Библиотечное мероприятие – обобщенное название форм библиотечно-информационных услуг, ориентированных на различные категории пользователей для удовлетворения их социокультурных и информационных потребностей. (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Библиографическое обслуживание – предоставление пользователям библиографической информации (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Библиографический ресурс – информационный ресурс, основу которого составляет библиографическая информация (ГОСТ Р 7.7.76–2022).

Документ – материальный носитель с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи (фонограммы), изображения или их сочетания, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения («Об обязательном экземпляре документов» от 29. 12.1994 № 77-ФЗ).

Пользователь (заявитель услуг, читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки – физическое лицо или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые в процессе библиотечно-информационного обслуживания (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Пользователь удаленный – пользователь, использующий удаленный (дистанционный) доступ к информационным ресурсам и услугам библиотеки (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Посещение – зафиксированный приход пользователя в помещение библиотеки, ее внестационарное подразделение. (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Виртуальное посещение – удаленное (дистанционное) обращение пользователя за библиотечно-информационными услугами посредством информационно-коммуникационных технологий (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Удаленное (дистанционное) посещение – зафиксированное обращение пользователя за библиотечно-информационными услугами посредством телефонной, факсовой, почтовой, телефонной связи, через веб-сайты и мобильные приложения (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

1.3. Заявителями (пользователями) государственной услуги являются юридические и физические лица, лично обратившиеся за государственной услугой по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания.

Пользователем библиотеки может стать любой гражданин РФ независимо от пола и возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.4. Требования к предоставлению государственной услуги.

1.4.1. Предоставление государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки в рамках выполнения государственного задания направлено на обеспечение прав и интересов физических и юридических лиц на доступ к библиографической и текстовой информации из фондов областных библиотек Челябинской области (в части, не касающейся авторских прав) посредством взаимодействия пользователей (получателей услуг) с библиотеками в стационарных условиях, вне стационара, удаленно через сеть Интернет (официальные сайты).

1.4.2. Действие административного регламента распространяется на все областные библиотеки Челябинской области, осуществляющие обслуживание пользователей через систему абонементов и читальных залов, а также в режимах внестационарного обслуживания и удаленного доступа.

1.4.3. Исполнение порядка предоставления государственной услуги, возлагается на всех библиотечных сотрудников в рамках их должностных обязанностей и в соответствии с правилами пользования, правилами внутреннего трудового распорядка областных библиотек и иными внутренними нормативными актами.

1.4.4. Информация, обеспечивающая доступность получения государственной услуги, размещается в помещениях библиотек, на их официальных сайтах, в средствах массовой информации, включая страницы в социальных сетях.

1.4.5. При входе в здания библиотек на информационных стендах, а также в отделах областных библиотек размещаются сведения о режиме работы; информация о номерах телефонов; правила пользования; полный перечень оказываемых библиотекой услуг (в том числе дополнительных услуг с указанием стоимости); информация (в виде планов) о проводимых научных и культурно-просветительских мероприятиях; информация об изменении расписания работы библиотеки в праздничные дни, о местах общественного питания и гардеробе, а также информация о способах доведения отзывов, замечаний и предложений пользователей о работе библиотек области.

1.4.6. Необходимые информационные документы библиотек (правила пользования, бланки регистрации, читательские требования, прейскуранты, схемы размещения и графики работы библиотеки, инструкции и др.) должны быть представлены в удобном для просмотра виде, написаны понятно (с расшифровкой приводимых терминов), не должны содержать разночтений и вводить пользователей в заблуждение.

1.4.7. Информирование о порядке предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек. Разговор не должен продолжаться более 6 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей, сотрудники библиотек подробно и в корректной форме информируют обратившихся по вопросам предоставления государственной услуги.

1.4.8. Информация на официальных сайтах областных библиотек должна содержать сведения об адресах и номерах телефонов библиотеки и ее структурных подразделений; о режиме работы; ресурсах (фондах, доступных сетевых ресурсах удаленного доступа, каталогах); о проводимых выставках (в том числе виртуальных) и других научных и культурно-просветительских мероприятиях; перечень оказываемых библиотекой услуг (в том числе платных услуг с указанием их стоимости); информацию о способах доведения пользователями и посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотек.

1.4.9. Основными требованиями к предоставлению информации о государственной услуге, являются: актуальность, своевременность, четкость в изложении материала, полнота, наглядность форм подачи материала, удобство и доступность.

1.4.10. Результатом предоставления услуги является удовлетворение документально-коммуникационных потребностей пользователей на основе свободного и равного доступа получателей услуги к ресурсам областных библиотек.

1.4.11. Предоставление государственной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги – «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

Данная государственная услуга включает пять режимов обслуживания:

1) предоставление (выдача) документов и копий документов из фондов в библиотечных помещениях по запросам пользователей на абонементах, в читальных залах, а также путем доступа к полнотекстовым базам данных и сетевым ресурсам удаленного доступа с компьютеров библиотеки;

2) предоставление (выдача) документов и копий документов из фондов библиотек удаленным пользователям внестационарно (через библиотечные пункты, надомный и заочный абонементы);

3) справочно-библиографическое и информационное обслуживание посетителей библиотеки в стационарных и внестационарных условиях;

4) справочно-информационное обслуживание удаленных пользователей в виртуальном режиме;

5) организация мероприятий в стенах библиотеки, внестационарно (вне ее стен) и удаленно (с использованием информационных технологий);

2.2. Государственную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» предоставляют государственные казенные учреждения культуры Челябинской области:

- ГКУК «Челябинская областная универсальная научная библиотека»;
- ГКУК «Челябинская областная библиотека для молодежи»;
- ГКУК «Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского»;
- ГКУК «Челябинская областная специальная библиотека для слабовидящих и слепых».

2.3. Срок и время предоставления услуги соответствует типовым нормам труда на работы, выполняемые в библиотеках.

2.4. Нормативно-правовые основания для предоставления государственной услуги:

1) Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1 (ред. от 10.07.2023);

2) Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (ред. от 14.04.2023);

3) Федеральный закон от 14.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 25.12.2023);

4) Закон Челябинской области «О деятельности в сфере культуры на территории Челябинской области» от 28.10.2004 № 296-ЗО (ред. от 27.12.2022);

5) Закон Челябинской области «О библиотечном деле в Челябинской области» от 30.11.2004 № 324-ЗО (ред. от 30.03.2021);

6) Закон Челябинской области «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной и транспортной инфраструктуры в Челябинской области» от 28.11.2013 № 600-ЗО (ред. от 30.12.2015);

2.5. Документы, регламентирующие деятельность областных библиотек: устав областной библиотеки; положения, инструкции; правила внутреннего трудового распорядка; регламенты; стандарты; должностные инструкции; иные локальные акты.

2.6. Показатель объема государственной услуги «Количество посещений», измеряется в единицах.

2.6.1. Показатель объема выполнения государственной услуги по предоставлению государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки имеет формы учета:

− посещения в стационарных условиях, посещение библиотеки для получения библиотечно-информационных услуг и посещения библиотечных мероприятий;

− посещения вне стационара (вне стен библиотеки), посещение библиотеки для получения библиотечно-информационных услуг и посещения библиотечных мероприятий;

– посещения удаленные, через сеть Интернет.

2.6.2. Количество посещении в стационарных условиях – это суммарное число посещений библиотеки для получения библиотечно-информационных услуг и посещений библиотечных мероприятий, проводимых библиотекой за отчетный период.

При этом учет числа посещений пользователей библиотеки производится по суммарному числу посещений пользователей, обслуженных всеми ее структурными подразделениями.

Данные о количестве посещений с использованием услуг в стенах библиотеки, фиксируются в учетно-отчетных документах или статистических базах данных областных библиотек.

2.6.3. Количество посещений вне стационара – это суммарное число посещений библиотек через внестационарные формы обслуживания с целью получения библиотечно-информационных услуг (включая обращения к услугам КИБО, зафиксированную доставку книг из стационарной библиотеки или пункта обслуживания пользователей, находящегося вне стен библиотеки, заочный абонемент и др.) и посещений мероприятий, организованных и проведенных библиотекой вне стационара (вне стен библиотеки).

Данные о количестве посещений с использованием услуг вне стен библиотеки фиксируются в учетно-отчетных документах и статистических базах данных областных библиотек.

2.6.4. Количество посещений библиотеки удаленно через сеть Интернет – это общее число обращений в библиотеку удаленно, через сеть Интернет, а также посредством средств коммуникации: телефон, факс, почта, телеграф.

Учет ведется на основе фиксации посещений сайтов областных библиотек, имеющих отдельные счетчики, исключая блоги и аккаунты в социальных сетях. Единицей учета удаленных посещений являются просмотры.

Учет обращений посредством средств коммуникации: телефон, факс, почта, телеграф.

Подсчет фиксируется в учетно-отчетных документах и статистических базах данных областных библиотек.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

Основанием для предоставления государственной услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

Процедуры по предоставлению услуги в областных библиотеках включают:

1. Запись (регистрация/перерегистрация) получателя услуги, выдача читательского билета, билета разового посещения (гостевой билет) или оформление договора при записи получателя услуги;

2. Консультирование специалистами областных библиотек, ответственными за предоставление услуги, получателя услуги по получению доступа к ресурсам областных библиотек, а также использованию методики самостоятельного поиска документов;

3. Предоставление доступа к информационным и документным ресурсам областных библиотек, выдача документов из их фондов во временное пользование;

4. Предоставление получателю услуги доступа к культурно-досуговым и информационно-просветительским мероприятиям;

5. Предоставление получателю услуги доступа к выполнению справочных, информационных и библиографических запросов;

6. Предоставление услуги получателям осуществляется как непосредственно в помещениях областных библиотек, так и в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официальных сайтов областных библиотек (в соответствии с действующим законодательством об охране авторского права и защите персональных данных).

Последовательность и сроки предоставления государственной услуги отражены в локальных нормативно-правовых документах, регламентирующих деятельность и нормы времени отдельно взятой областной библиотеки.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений областных библиотек.

Специалист, ответственный за предоставление услуги, оказывает услугу в соответствии с административным регламентом, должностной инструкцией и распоряжениями руководителя структурного подразделения одной из областных библиотек.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется руководством областной библиотеки путем проведения проверок (аудитов) соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги.

Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, положений административного регламента, а также полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании годовых планов работы.

Периодичность осуществления текущего контроля – не реже одного раза в год.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановая проверка проводится по обращению в библиотеку заинтересованного лица, содержащему информацию о нарушении его прав при предоставлении библиотекой услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят: учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия государственному заданию, настоящему регламенту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги; иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.