Приложение № 2
к приказу Министра культуры
Челябинской области
от 01.07.2024 № 351

Административный регламент
предоставления государственной услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав», он содержит основные требования к содержанию и качеству предоставляемой услуги.

1.2. Основные понятия, используемые в административном регламенте.

Библиографическая запись – зафиксированный в формализованном виде набор данных, идентифицирующих объект библиографирования, предназначенный для хранения, предоставления (распространения) и поиска библиографической информации.

Библиографическая обработка документа – совокупность процессов формирования библиографической записи для предоставления в библиографических ресурсах (ГОСТ Р 7.0.107–2022).

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

Библиографический ресурс – информационный ресурс, основу которого составляет библиографическая информация.

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).

Библиотечно-информационная услуга (библиотечная услуга) – результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий информационную или социально-культурную потребность пользователя (ГОСТ Р 7.0.107–2022).

Библиотечный фонд – упорядоченная совокупность документов соответствующих целям, задачам, функциям библиотеки, которые библиотека может предоставить своим пользователям (ГОСТ Р 7.0.107–2022).

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).

Информационная потребность пользователя – осознанная необходимость в знании, требуемом для решения научной, учебной, социально-культурной или практической задачи, для самообразования или удовлетворения личного интереса (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

Пользователь (получатель услуги, читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки – физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами (ГОСТ Р 7.0.103–2023).

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

Посетитель сайта – сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы; приравнивается к посещению библиотеки (ГОСТ Р 7.0.20–2014).

Справочно-поисковый аппарат – **с**овокупность планомерно организованных, взаимосвязанных и дополняющих друг друга информационных ресурсов, предназначенных для поиска информации, документов или сведений о них (ГОСТ Р 7.0.107–2022).

Электронный каталог – машиночитаемый библиотечный каталог, работающий в реальном режиме времени и предоставленный в распоряжение читателей (ГОСТ 7.76 –1996).

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 предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающихся авторских прав.

1.4. Требования к предоставлению заявителю государственной услуги.

1.4.1. Предоставление государственной услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» 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 областными библиотеками вне стационара и удаленно через сеть Интернет (официальные сайты).

1.4.2. 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.

1.4.3. Информация, обеспечивающая доступность получения государственной услуги, размещается в помещениях библиотек, на их официальных сайтах, в средствах массовой информации и доводится до потребителей всеми способами, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации.

1.4.4. 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.

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

1.4.6. Результатом предоставления услуги является предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденных в электронных каталогах областных библиотек, доступ к оцифрованным копиям документов и цифровым коллекциям. Удовлетворение документально-коммуникационных потребностей пользователей будет основано на свободном и равном доступе получателей услуги к ресурсам областных библиотек.

1.4.7. Предоставлени государственной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги – «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав».

Государственная услуга предоставляется в целях удовлетворения информационных, научных, социальных, культурных, образовательных, интеллектуальных потребностей граждан, обеспечения прав граждан на свободный доступ к информации, приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры.

2.2. Государственная услуга «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» осуществляется государственными казенными учреждениями культуры Челябинской области:

- ГКУК «Челябинской областной универсальной научной библиотекой»;
- ГКУК «Челябинской областной библиотекой для молодежи»;
- ГКУК «Челябинской областной детской библиотекой им. В. Маяковского»;
- ГКУК «Челябинской областной специальной библиотекой для слабовидящих и слепых».

2.3. Государственная услуга оказывается путем предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату областных библиотек, включая электронные каталоги и электронные библиотеки (полнотекстовые базы данных).

2.4. Результатом оказания услуги является получение доступа к справочно-поисковому аппарату областных библиотек, включая электронные каталоги и электронные библиотеки (полнотекстовые базы данных), предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденных в электронных каталогах; доступа к цифровым копиям документов и цифровым коллекциям.

2.4.1. Информация о документах предоставляется получателю услуг в виде электронного документа – библиографической записи, содержащей следующие данные: автор, заглавие, год издания, издательство, объем документа (в страницах или мегабайтах).

2.4.2. Информация предоставляется в виде полнотекстового электронного документа в цифровом формате (графическом, текстовом, мультимедиа).

2.5. Государственная услуга по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав, включает предоставление (выдачу) библиографических записей через систему электронных каталогов: в помещениях областных библиотек и вне их стен (удаленно).

2.6. Нормативно-правовые основания для предоставления государственной услуги:

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

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

3) Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред здоровью и развитию» (ред. от 28.04.2023);

4) Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» (ред. от 28.12.2022);

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

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

7) Закон Челябинской области «Об обязательном экземпляре документов в Челябинской области» от 26.06.2008 № 284-ЗО (ред. от 30.03.2021);

8) 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);

9) ГОСТ Р 7.0.100–2018. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

10) ГОСТ Р 7.0.12–2011. Библиографическая запись. Сокращения слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила;

11) ГОСТ Р 7.0.83–2012. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;

12) ГОСТ Р 7.0.95–2015. Электронные документы. Основные виды, выходные сведения, технологические характеристики;

13) ГОСТ Р 52872–2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению;

14) ГОСТ Р 7.0.96–2016. Электронные библиотеки. Основные виды. Структура. Технология формирования.

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

2.8. Показатель качества государственной услуги «Темп роста объема электронного каталога по сравнению с предыдущим периодом» выражен в процентах и рассчитывается по формуле:

ЭК=VЭК2 / VЭК1, *100 % – 100, где

ЭК – темп роста объема электронного каталога;
VЭК2 – объем электронного каталога отчетного периода;
VЭК1 – объем электронного каталога в предыдущем периоде.

Показатель рассчитывается в конце отчетного года.

2.9. Показатель объема государственной услуги «Количество предоставленных полнотекстовых документов и библиографическиз записей (удаденно через Интернет)» выражен в абсолютных числах и учитывает количество библиографических записей собственных баз данных, выставленных в сети Интернет для свободного доступа и использования.

Не учитываются объемы приобретенных областными библиотеками электронных библиотек, электронно-библиотечных систем и других информационных ресурсов (Литрес, Юрайт, НЭБ и др.)

2.10. Учет показателей государственной услуги осуществляется в соответствии с требованиями действующей формы государственного статистического наблюдения (форма-6-НК), с требованиями национального стандарта (ГОСТ 7.0.20–2014) и инструкциями областных библиотек по учету статистических показателей работы.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

Основанием для предоставления государственной услуги является личное удаленное обращение получателя услуги к электронному каталогу библиотеки.

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

Заявитель обращается через сеть Интернет к справочно-поисковому аппарату/электронному каталогу одной из областных библиотек, формулирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям: автор, заглавие, год издания, место издания и др.

В результате ответа системы пользователь библиотеки может получить два варианта ответа: «нет в наличии» или ответ системы о наличии библиографической записи (записей) на документ(ы).

В случае ответа «Нет в наличии» пользователь может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) пользователь может ознакомиться со списком найденных библиографических записей документов и посмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

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, предоставляет услугу в соответствии с регламентом, должностной инструкцией и распоряжениями руководителя структурного подразделения одной из областных библиотек.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется руководством 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 административному регламенту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги; иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.