УТВЕРЖДАЮ

Директор СБС РК им. Л Брайля

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.М. Безносикова

**Порядок**

**предоставления государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания**

**пользователей в ГБУ РК «Специальная библиотека для слепых**

**Республики Коми им. Луи Брайля»**

**1.Общие положения**

Порядок предоставления государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для получателей государственной услуги и определяет:

а) перечень нормативно-правовых актов, на основании которых предоставляется государственная услуга;

б) перечень процедур по предоставлению государственной услуги (перечень информационно-библиотечных услуг);

в) условия получения государственной услуги:

- порядок информирования о государственной услуге;

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- основания для отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

- сроки предоставления государственной услуги;

- требования к местам предоставления государственной услуги;

- требования к кадровому обеспечению государственной услуги;

- показатели доступности и качества государственной услуги;

- порядок и формы контроля за качеством предоставления государственной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

Основанием для оказания услуги является государственное задание на оказание государственных услуг физическим и юридическим лицам, утверждаемое министром культуры Республики Коми.

2. Наименование государственной услуги

«Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки».

**3. Перечень процедур (бюджетных услуг библиотеки)**

**по предоставлению государственной услуги**

В целях реализации государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей СБС РК им. Л. Брайля (далее – библиотека) предоставляет бюджетные услуги, в соответствии с перечнями, самостоятельно определяемыми библиотекой с учетом потребностей и интересов пользователей и возможностей библиотеки. Обязательными бюджетными услугами библиотеки являются:

- оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретных документов и других источников информации;

- предоставление информации о составе библиотечного фонда и о наличии в библиотечном фонде конкретных документов через систему каталогов, картотек, WEB-сайта библиотеки и другие формы библиотечного информирования;

- выдача документов из библиотечного фонда во временное пользование в соответствии с правилами пользования библиотекой;

- удовлетворение запроса с помощью ресурсов других библиотек с использованием межбиблиотечного абонемента, заочного и надомного абонементов и электронной доставки документов;

- оказание культурно-просветительских услуг в целях приобщения населения к культурным ценностям, создания условий для творческой реализации;

- комплектование библиотечного фонда библиотеки и обеспечение его сохранности.

Перечень бюджетных услуг библиотеки предполагает следующие основные формы обслуживания:

- стационарная форма обслуживания (все виды услуг библиотеки, оказываемых пользователю в стенах библиотеки);

- внестационарная форма обслуживания (библиотечные и передвижные пункты, межбиблиотечный, заочный и надомный абонементы);

- дистанционное обслуживание (обслуживание пользователя в режиме удаленного доступа на основе информационно-коммуникационных технологий).

**4. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление**

**государственной услуги**

Исполнение государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Административный Кодекс Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 29.12.1994 г.  № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

- Федеральный закон от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

- Федеральный закон от 08. 07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 9.02.2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ [«О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию](http://base.garant.ru/12181695/)»;

- Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации от 7.02.2008 г. N Пр-212;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 3.07.1996 г. № 1063-р «О социальных нормативах и нормах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996. №29, ст.3504); (с изм. от 13.07.2007 г. №923-р);

- Закон Республики Коми от 03.07.2008 г. N 69-РЗ «О некоторых вопросах в области библиотечного дела и обязательного экземпляра документов в Республике Коми»;

- Закон Республики Коми от 23.12.2009 г. N 130-РЗ «О некоторых вопросах в сфере обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов Республики Коми»;

- Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках (утв. постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 г. № 6);

- Общественные здания и сооружения. СНиП 2.08.02-89 (утв. постановлением Госстроя СССР от 16.05.1989 г. № 78);

- Инструкция по проектированию библиотек СН 548-82 (утв. приказом Государственного Комитета по гражданскому строительству и архитектуре при Госстрое СССР от 20.02. 1982 г. № 63);

- Нормы планировочных элементов жилых и общественных зданий. Вып. НП 5.4.1- 74. Библиотеки;

- Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. Санитарные правила и нормы (СанПиН) 2.2.2/2.4 1340-03;

- ГОСТы по библиотечному делу;

- Устав ГБУ РК «СБС РК им. Л. Брайля»;

- Правила пользования ГБУ РК «СБС РК им. Л. Брайля»

**5. Учреждение, предоставляющее государственную услугу**

Государственную услугу предоставляет государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Специальная библиотека для слепых Республики Коми им. Луи Брайля» по адресу: 167610, г. Сыктывкар, ул. Ленина, 27, факс: (8212) 24-06-71, E-mail: [brail@ komisbs.ru](mailto:brail@.ru), Сайт в Интернет: http:// [www.komisbs.ru](http://www.komisbs.ru/)

**6. Условия получения государственной услуги**

6.1. Порядок информирования о государственной услуге.

Информацию о порядке предоставления государственной услуги, о местонахождении, графике (режиме) работы, контактном телефоне, электронном адресе и адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет учреждения, предоставляющего государственную услугу, (далее **–** интернет-адрес) можно получить:

- непосредственно в библиотеке, предоставляющей государственную услугу;

- путем использования средств телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также портала государственных и муниципальных услуг;

- через информационные материалы, расположенные на информационных стендах социальных, образовательных и культурных учреждений (размещается по необходимости);

- через информацию, размещенную непосредственно в помещении библиотеки (на информационном стенде в фойе библиотеки размещается постоянно);

- через распространяемые библиотекой информационно-рекламные материалы;

- через средства массовой информации;

- через телефонные и иные справочники.

Почтовый и электронный адрес, телефон библиотеки можно получить на официальном сайте Министерства культуры Республики Коми (http://mincult.rkomi.ru), на официальном портале Национальной библиотеки Республики Коми ([http://www.nbrkomi.ru](http://www.nbrkomi.ru/)), на информационном портале специальных библиотек для слепых (<http://www.rusblind.ru)> и непосредственно в библиотеке (по телефону (8212)24-06-71).

Основными требованиями к информированию пользователей являются:

- достоверность предоставляемой информации об услуге;

- четкость в изложении информации об услуге;

- полнота информирования об услуге;

- удобство и доступность получения информации об услуге;

- оперативность предоставления информации об услуге.

Информирование пользователей о государственной услуге может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении пользователя лично и (или) по телефону. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Групповое устное информирование осуществляется в процессе проведения массовых мероприятий, а также посредством СМИ.

Индивидуальное письменное информирование (в том числе с использованием электронной почты и модулей обратной связи на официальном сайте библиотеки) осуществляется по письменному обращению пользователя (в том числе по электронной почте), которое регистрируется, как входящий документ в соответствии с правилами документооборота.

При письменном обращении пользователь указывает своё имя и фамилию, почтовый и (или) электронный адрес.

Руководитель библиотеки определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в течение 10 рабочих дней со дня его поступления в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте библиотеки и Министерства культуры Республики Коми. Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных материалов и оформления информационных стендов в помещении библиотеки.

На информационном стенде библиотеки размещается следующая обязательная информация:

- режим работы;

- интернет-адрес;

- номера телефонов, адреса электронной почты;

- условия и порядок предоставления государственной услуги государственным учреждением (Правила пользования библиотекой, или иной документ);

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- информация об услугах.

6.2. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Для получения государственной услуги в помещении библиотеки пользователь предъявляет паспорт. Военнослужащие срочной службы предъявляют военный билет. Для получения государственной услуги лицами до 14 лет указанные документы предъявляют их родители.

На основании предъявленных документов на каждого пользователя оформляется читательский формуляр – документ, дающий право получать на дом документы из фонда библиотеки и содержащий информацию о выданных и возвращенных документах.

Для получения государственной услуги посредством телекоммуникационной сети Интернет документы не требуются.

6.3. Основания для отказа (или приостановления) в предоставлении государственной услуги.

Основанием (причиной) для отказа в предоставлении или приостановления предоставления государственной услуги может послужить:

* отсутствие у пользователя документов, требуемых настоящим Порядком;
* нарушение Правил пользования Библиотекой;

- причинение ущерба Библиотеке;

- технические причины: технические неполадки на серверном оборудовании, технические проблемы с Интернет, отключение электроэнергии, отопления или водоснабжения;

- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения.

**7. Описание конечного результата предоставления**

**государственной услуги**

Формирование и обеспечение сохранности максимально полных информационных ресурсов всех видов по всем отраслям знаний и предоставление доступа к ним любому гражданину, независимо от места проживания, возраста, социального статуса.

**8. Пользователи, имеющие право на предоставление**

**государственной услуги**

Получателями государственной услуги являются юридические и физические лица (далее **–** получатели услуги) независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

**9. Сроки предоставления государственной услуги**

Библиотека работает без технических перерывов и перерывов на обед. В дни государственных праздников государственная услуга не оказывается.

В случае изменения расписания работы библиотеки, например, перехода на зимний, или летний график работы, потребители услуги информируются об изменении расписания работы (дней и часов работы).

График работы библиотеки: в период с сентября по июнь:

Понедельник–пятница с 9.00 до 18.00

Выходной – суббота, воскресенье

Последняя пятница месяца – санитарный день.

Государственная услуга предоставляется потребителю услуги в день обращения без предварительной записи. Максимальный срок ожидания в очереди для получения услуги не должен превышать 15 минут.

**10.Требования к местам предоставления государственной услуги**

Библиотека осуществляет свою деятельность по оказанию государственной услуги в помещениях, соответствующих требованиям отраслевых ГОСТов, архитектурно-планировочных и строительных норм.

Библиотека оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, техническим условиям, нормативным документам, обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг.

В библиотеке размещаются информационные уголки, содержащие сведения об оказываемых услугах, правила пользования библиотекой, требования к получателю услуг.

В библиотеке имеется следующее оборудование:

- технические средства: компьютерная техника, средства копирования, тиражирования документов, аудио-, видеотехника, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации;

- все программное обеспечение сопровождается лицензиями на его использование;

- библиотечное оборудование используется строго по назначению и содержится в технически исправном состоянии;

- неисправное специальное оборудование и аппаратура снимаются с эксплуатации, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных подтверждается их проверкой;

- состояние электрического оборудования в библиотеке определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и другими способами.

Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание, где предоставляется государственная услуга, установлены вывески с наименованием библиотеки.

**11. Кадровая политика (требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги)**

Нормативная потребность в штатных работниках определяется, исходя из количества пользователей и необходимости обеспечения всех библиотечных процессов.

Руководство библиотеки должно заботиться о наличии в штате библиотеки специалистов, обладающих специальными знаниями, необходимыми для выполнения различных функциональных обязанностей.

Базовое образование библиотечных специалистов определяется государственными образовательными стандартами. Дополнительное профессиональное обучение библиотекари должны проходить не реже, чем один раз в 3 года.

**12. Индикаторы качества государственной услуги**

Оценка доступности и качества государственной услуги производится на основании показателей, характеризующих качество и (или) объем (состав) оказываемой государственной услуги (работы), приведенных в Государственном задании на текущий год.

**13. Порядок и формы контроля за качеством предоставления**

**государственной услуги**

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внешний контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется руководителями ответственных структурных подразделений Министерства Республики Коми в соответствии с распределением обязанностей.

Внешний контроль осуществляется:

- путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- посредством анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги;

- путем проведения плановых или (и) внеплановых проверок, выявления и устранение нарушений условий, процедур и сроков предоставления государственной услуги, предусмотренных настоящим Порядком.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению заинтересованного лица. По результатам таких проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Внутренний контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в библиотеке руководителем и может включать следующие процедуры:

- оценка соответствия условий, сроков, результатов, порядка предоставления бюджетных услуг комплексу внутренних стандартов, нормативных требований;

- определение внешней оценки пользователей и партнеров, на основе исследований, различных форм опроса и анкетирования, анализа записей в книгах отзывов и сообщений в СМИ;

- аттестация специалистов библиотеки на предмет соответствия профессиональным требованиям, необходимым для выполнения тех или иных процедур по оказанию государственной услуги;

- регулярных анализ выполнения плановых показателей на основании квартальных, полугодовых и годовых отчетов структурных подразделений библиотеки.

**14. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.**

Действия (бездействие) должностных лиц, решения принятые ими в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Порядка, обжалуются в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее государственную услугу, жалобы, поступившей лично от получателя услуги, направленной в виде почтового отправления, по электронной почте, через сайт библиотеки, написанной в книге жалоб и предложений или озвученной в ходе личного приема руководителя библиотеки или сотрудника Министерства культуры Республики Коми.

Письменная жалоба (в том числе, поступившая по e-mail, или через сайт) распечатывается, регистрируется, как входящий документ; оставленная в книге жалоб – помечается специальным номером.

Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации. Жалоба получателя услуги должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество получателя услуги, которым подается сообщение, его контактную информацию;

- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного действия (бездействия).

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги либо об отказе в их удовлетворении.

Ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется (сообщается) получателю услуги юридическому лицу либо письменно, либо по телефону в зависимости от оставленной им контактной информации.

Если в письменной жалобе не указаны имя и фамилия, почтовый адрес (или иная контактная информация) пользователя, направившего жалобу, то такая жалоба не рассматривается.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов.

Споры, связанные с действиями (бездействием) должностных лиц и решениями учреждения, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления государственной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обжалование производится в сроки, по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.