

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

### **Предоставления государственной услуги получателю, имеющему ограничения жизнедеятельности и испытывающему трудности в посещении библиотек доступа к информационным и документальным ресурсам библиотеки**

1. Новосибирская областная библиотека для незрячих и слабовидящих является специализированным учреждением, оказывающим данный вид государственных услуг.

2. Основанием для предоставления доступа получателям государственной услуги, имеющим ограничения жизнедеятельности и испытывающим трудности в посещении библиотек, к информационным и документальным ресурсам библиотеки является письменное обращение в форме заявления на имя директора библиотеки и рекомендации общественной организации инвалидов или патронирующей социальной службы.

3. Максимальное время для принятия решения об оказании государственной услуги – 1 месяц.

4. Специалист библиотеки, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет процедуру подбора документов в соответствии с запросами получателя государственной услуги и доставку их на дом.

5. Результатом предоставления доступа к информационным и документальным ресурсам пользователям библиотеки, имеющим ограничения жизнедеятельности и испытывающим трудности в посещении библиотек, является доставка запрошенных документов на дом во временное пользование на срок, оговоренный правилами пользования библиотеки.

### **Предоставление государственной услуги получателям, проживающим в городах и районах области доступа к информационным и документальным ресурсам библиотеки**

6. Форма предоставления данной государственной услуги удаленным пользователям может быть следующей, в зависимости от обслуживаемой категории пользователей:

- заочный абонемент;
- нестационарное обслуживание через пункты выдачи книг в муниципальных библиотеках, учреждениях и организациях;
- межбиблиотечный абонемент;
- электронная доставка документов.

7. Основанием для административной процедуры предоставления доступа к информационным и документальным ресурсам библиотеки является обращение (письменное или устное) получателя государственной услуги к специалисту библиотеки, ответственному за исполнение государственной услуги.

8. Специалист библиотеки, ответственный за предоставление данной государственной услуги, осуществляет процедуру подбора документов в соответствии с запросами получателя государственной услуги и отправку их получателю государственной услуги (по почте, через специалистов муниципальных библиотек, по электронной почте и др.).

9. Результатом предоставления доступа к информационным и документальным ресурсам библиотеки является выдача документов (или их электронных копий) во временное пользование получателям государственной услуги, проживающим в городах и районах области.

### **Предоставление получателю государственной услуги доступа к культурно-досуговому и информационно-просветительским мероприятиям**

10. Основанием для административной процедуры предоставления государственной услуги по организации и проведению культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий является личное обращение получателя государственной услуги в библиотеку.

11. Специалистами библиотеки, ответственными за предоставление государственной услуги по организации и проведению культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий, являются сотрудники специальных подразделений библиотеки (отделов обслуживания, массовой работы или иных, в соответствии со структурой библиотеки). Они отвечают за подготовку и проведение массовых мероприятий, организуют читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки и т.д.

12. Специалисты библиотеки осуществляют следующие процедуры:

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

- обеспечение проведения мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятия, составление сценария, приглашение участников, просмотр и отбор документов, подготовка выставки, написание краткой аннотации, сбор заявок, консультации, оформление помещения и др.);

- проведение мероприятия.

13. Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги путем организации культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятий – руководитель соответствующего подразделения. 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.

14. Время на подготовку одного массового мероприятия:

- фестиваль, читательская конференция – 94 часа;
- литературно-художественный вечер, дискуссия, диспут - 64 часа;
- устный журнал – 50 часов;
- клуб по интересам – 50 часов;
- праздничная программа, викторина, конкурс, игра, утренник – 75 часов;
- организация тематической книжной выставки (до 50 источников)- 11 часов;
- реклама библиотеки, работа по привлечению читателей:
  - подготовка одного сообщения и публикации в печать, по радио, на телевидение – 8 часов;
  - подготовка одного плаката о деятельности библиотеки (выбор темы, содержание и формы, сдача в печать) – 4 часа;
  - организация и проведение одной экскурсии – 1 час;
  - организация и проведение рекламной акции, «Дня информации», «Дня библиографии» - 12 часов;
  - обзор литературы (до 10 просмотренных и отобранных документов) – 7,4 часа.

15. Результатом действий является доступ получателя государственной услуги к участию в культурно-досуговых и информационно-просветительских мероприятиях.

#### **Предоставление получателю государственной услуги доступа к выполнению справочно-информационных и библиографических запросов**

16. Основанием для административной процедуры является личное обращение (при посещении библиотеки, по телефону или через Интернет - виртуальная справка) в устной или письменной форме получателя государственной услуги к специалисту библиотеки, ответственному за исполнение государственной услуги по выполнению справочных, информационных и библиографических запросов.

17. Ответственными за оказание государственной услуги по выполнению справочно-информационных и библиографических запросов являются сотрудники специальных подразделений библиотеки (справочно-библиографических отделов и отделов обслуживания библиотек).

18. Специалист библиотеки, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет прием запросов и их выполнение, проводит консультации по работе со справочно-библиографическим аппаратом, электронными базами данных, справочно-поисковыми системами интернет.

19. Результатом предоставления получателю государственной услуги по выполнению справочно-информационных и библиографических запросов являются тематические, фактографические, адресно-библиографические и уточняющие справки в виде информации о наличии документа в фонде библиотеки, библиографических списков литературы, сайтов или конкретных

сведений о тех или иных объектах, фактах, событиях, датах и т.д. в устной или письменной форме.

20. Максимальное время выполнения запроса получателя государственной услуги в библиотеке или по телефону – 35 минут. В случае выполнения виртуальной справки - от 1 до 3 дней.

### **Порядок обжалования действий (бездействия) и решений при предоставлении государственной услуги**

21. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации. Действия (бездействие) сотрудников библиотеки могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде.

22. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», которая находится в помещении библиотеки, высказана устно на личном приеме у руководителя библиотеки или замещающего лица в течение рабочего времени.

23. Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются в порядке, предусмотренном действующим законодательством о рассмотрении обращений граждан.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

фамилию, имя, отчество;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

изложение сути жалобы;

личную подпись и дату.

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

В случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, ее направившему, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, руководитель (заместитель руководителя) министерства, руководитель библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Руководитель библиотеки:

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;

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, привлекает к ответственности виновных должностных лиц.

Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

24. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений административного регламента.

Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заинтересованных лиц, устранение выявленных нарушений, привлечение виновных лиц к ответственности, подготовка мотивированного ответа заявителю.

Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обратиться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

## Перечень

### государственных услуг, оказываемых НОСБ

№ п/п	Услуга /Работа	Наименование государственной услуги	Категория потребителей государственной услуги
1	2	3	4
<b>2. Библиотеки</b>			
1.	услуга	Осуществление информационно-библиотечного обслуживания пользователей библиотеки	Физические и юридические лица
2.	услуга	Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных	Физические и юридические

			лица
3.	услуга	Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в областных государственных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах	Физические и юридические лица