

УТВЕРЖДЕН  
приказом государственного  
бюджетного учреждения культуры  
"Краснодарская краевая детская  
библиотека имени братьев Игнатовых"  
от от 20.07.2022 № 74

## РЕГЛАМЕНТ

государственного бюджетного учреждения культуры  
"Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых"  
по предоставлению государственной услуги  
"Библиотечное, библиографическое и информационное  
обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет"

### І. Общие положения

1.1. Регламент предоставления государственной услуги разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания государственным бюджетным учреждением культуры "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет" (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной государственной услуги, устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц государственного бюджетного учреждения при оказании государственной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

**Государственная услуга** – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение информации в порядке, установленном действующим законодательством.

Предоставляет государственную услугу – государственное бюджетное учреждение культуры "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых".

**Общедоступная библиотека** – библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, социального положения, отношению к религии.

**Библиотекарь** – штатный сотрудник библиотеки.

**Библиотечный абонемент** – форма обслуживания, предусматривающая

выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки.

**Межбиблиотечный абонемент** – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде.

**Библиотечный каталог** – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра).

**Документ** – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования.

**Пользователь библиотеки** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

**Читательский формуляр** – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, выданных пользователю и возвращенных им документах.

1.3. Предоставление государственной услуги по организации библиотечно-информационного обслуживания осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Конвенция о правах ребенка;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре;

Федеральный закон № 78-ФЗ от 29.12.1994 "О библиотечном деле";

Федеральный закон № 131-ФЗ от 06.10.2003 "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный закон № 210-ФЗ от 27.07.2010 "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

*Отраслевые правовые акты:*

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации № 6 от 03.02.1997 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках".

*Региональные нормативно-правовые акты:*

Закон Краснодарского края № 325-КЗ от 03.11.2000 "О культуре";

Закон Краснодарского края № 28-КЗ от 23.04.1996 "О библиотечном деле в Краснодарском крае";

Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края № 1152 от 17.11.2008 "О введении отраслевых систем оплаты труда работников государственных учреждений Краснодарского края";

Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края № 1180 от 20.11.2008 "О введении отраслевой системы оплаты труда работников государственных учреждений культуры, искусства, кинематографии, подведомственных министерству культуры Краснодарского края".

*Материалы негосударственного регулирования:*

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый на

конференции РБА 24.05.2001;

Модельный стандарт деятельности детских библиотек;

Стандарт качества предоставления государственных услуг в области библиотечного дела в Краснодарском крае, утвержденный приказом департамента культуры Краснодарского края № 533 от 02.07.2009;

Устав библиотеки;

Правила пользования библиотекой.

1.4. Оказание государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет" в ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" осуществляется:

- отделом обслуживания детей до 11 лет;
- отделом обслуживания детей от 11 до 15 лет;
- информационно-библиографическим отделом;
- отделом литературы и материалов по искусству;
- отделом краеведческой литературы;
- отделом электронных ресурсов;
- научно-методическим отделом;
- отделом редакционно-издательской работы;
- отделом проектной деятельности и культурных программ;

1.5. При оказании государственной услуги ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" осуществляет взаимодействие с:

- министерством культуры и департаментом имущественных отношений Краснодарского края – учредителями учреждения, как органами исполнительной власти в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Краснодарского края;
- министерством финансов Краснодарского края в вопросах обеспечения финансирования;
- министерством образования и науки, департаментом семейной политики Краснодарского края, образовательными учреждениями края, как партнерами в осуществлении совместной деятельности по привлечению к чтению, воспитанию подрастающего поколения;
- уполномоченным по правам ребенка в Краснодарском крае в вопросах защиты прав, свобод и законных интересов ребенка на свободный доступ к информации;
- учреждениями культуры и общественными организациями, как участниками крупных акций и проектов библиотеки по привлечению к книге и чтению.

1.6. Оказание государственной услуги включает в себя:

- информирование о составе библиотечных фондов через сайт библиотеки;
- консультационная и справочная помощь пользователям через виртуальную услугу;
- информирование о деятельности библиотеки, в том числе предоставле-

- ние доступа к официальным документам;
  - продление сроков пользования документами, выданными в библиотеке;
  - запись на посещение библиотеки (удаленно через сеть Интернет) на сайте библиотеки;
  - получение библиографического списка литературы по заданной теме через виртуальную услугу;
  - тематический подбор документов отделами библиотеки по предварительному заказу через виртуальную услугу;
  - онлайн (удаленное) участие в культурно-просветительских мероприятиях – тематических выставках, читательских акциях, фестивалях, конкурсах и других мероприятиях;
  - пользование всеми печатными, аудио- и визуальными материалами, выпускаемыми библиотекой и предоставляемыми в открытый доступ через сеть Интернет.
- 1.7. Потребителями государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет" ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" являются юридические и (или) физические лица, жители Краснодарского края, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.
- 1.8. Конечным результатом оказания государственной услуги является:
- максимальное удовлетворение потребностей пользователей библиотеки;
  - пользование документами библиотеки в электронном виде.

## **II. Требования к порядку предоставления государственной услуги**

### **2.1. Порядок информирования о государственной услуге**

- 2.1.1. Сведения о предоставлении ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет" носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.
- 2.1.2. Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется:
- а) непосредственно на информационных стендах в ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых";
  - б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронно-вычислительной техники;
  - в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в социальных сетях), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т. д.).

Местонахождение ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых": 350063, г. Краснодар, ул. Красная, 26/1.

Контактный телефон (телефон для справок): 8 (861) 268-44-16, 8 (861) 268-22-59).

Интернет-адрес: [www.ignatovka.ru](http://www.ignatovka.ru).

Адрес электронной почты: [kubankdb@mail.kuban.ru](mailto:kubankdb@mail.kuban.ru).

Сведения о местонахождении, контактных телефонах и Интернет-сайтах государственных органов, с которыми взаимодействует ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" при оказании государственной услуги (Приложение № 1).

2.1.3. Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам предоставления государственной услуги ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" размещаются на интернет-сайтах:

[www.ignatovka.ru](http://www.ignatovka.ru) – Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых;

[kultura.krasnodar.ru/activity/uchrezhdeniya-kultury/biblioteki/36551](http://kultura.krasnodar.ru/activity/uchrezhdeniya-kultury/biblioteki/36551) – министерство культуры Краснодарского края

[metodisty.rgdb.ru/component/method/?view=library&Itemid=0&id=40](http://metodisty.rgdb.ru/component/method/?view=library&Itemid=0&id=40) –

Российская государственная детская библиотека

[www.rba.ru/content/resources/reglib/info\\_members.php?id=582&type\\_bibl=1](http://www.rba.ru/content/resources/reglib/info_members.php?id=582&type_bibl=1)

– Российская библиотечная ассоциация

[sovklub.narod.ru/ignatov.htm](http://sovklub.narod.ru/ignatov.htm) – Советская Кубань

[www.library.ru/3/biblionet/?rub=4](http://www.library.ru/3/biblionet/?rub=4) – Библиотечно-информационный портал

### Сайты детских библиотек и библиотек, обслуживающих детей, Краснодарского края

|  |   |
|--|---|
| <a href="http://abinlib.ru">abinlib.ru</a>                                 | МКУК "Абинская межпоселенческая библиотека"                                       |
| <a href="http://anapa-dub.ucoz.ru">anapa-dub.ucoz.ru</a>                   | Детско-юношеская библиотека-филиал № 1 имени В. И. Лихоносова МБУК "Анапская ЦБС" |
| <a href="http://cbs.apskult.ru">cbs.apskult.ru</a>                         | МКУК "Централизованная библиотечная система" Апшеронского района                  |
| <a href="http://www.aprplib.ru">www.aprplib.ru</a>                         | МБУК "Межпоселенческая библиотека Апшеронского района"                            |
| <a href="http://armavir-cbs.krd.muzkult.ru">armavir-cbs.krd.muzkult.ru</a> | МБУК "Централизованная библиотечная система", г. Армавир                          |
| <a href="http://armavirdetbib.ucoz.ru">armavirdetbib.ucoz.ru</a>           | Центральная детская библиотека имени Зои Космодемьянской, г. Армавир              |
| <a href="http://bgbiblio.ucoz.ru">bgbiblio.ucoz.ru</a>                     | МБУК "Белоглинская межпоселенческая центральная районная библиотека"              |
| <a href="http://bpdb.ucoz.ru">bpdb.ucoz.ru</a>                             | МБУК "Белоглинская поселенческая детская библиотека"                              |

|  |   |
|--|---|
| <a href="http://mcb-blk.ru">mcb-blk.ru</a>   | РМБУ "Белореченская межпоселенческая центральная библиотека"  |
| <a href="http://www.vsl-library.narod.ru">www.vsl-library.narod.ru</a>                                 | МУК "Библиотека Выселковского сельского поселения"  |
| <a href="http://gelcbs.gelendzhik-kult.ru">gelcbs.gelendzhik-kult.ru</a>                               | МБУК "Централизованная библиотечная система", г. Геленджик  |
| <a href="http://www.librarygk.ru">www.librarygk.ru</a>   | МБУК "Централизованная библиотечная система", г. Горячий Ключ   |
| <a href="http://goodbibl.ucoz.ru">goodbibl.ucoz.ru</a>   | МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МО Гулькевичский район  |
| <a href="http://dinskmpb.ucoz.ru">dinskmpb.ucoz.ru</a>   | БУК МО Динской район "Межпоселенческая библиотека"  |
| <a href="http://bibliotekaeiska.ucoz.ru">bibliotekaeiska.ucoz.ru</a>                                   | МБУ "Ейская централизованная библиотечная система"  |
| <a href="http://yasen-biblio.krd.muzkult.ru">yasen-biblio.krd.muzkult.ru</a>                           | МКУК МО Ейский район "Межпоселенческая централизованная библиотечная система"   |
| <a href="http://klncbs.krd.muzkult.ru">klncbs.krd.muzkult.ru</a>                                       | МКУК "Калининская межпоселенческая библиотека"  |
| <a href="http://bibkan.ru">bibkan.ru</a>   | МБУК "Межпоселенческая центральная библиотека Каневского района"  |
| <a href="http://deti.bibkan.ru">deti.bibkan.ru</a>   | Центральная детская библиотека, филиал МБУК "МЦБ Каневского района"   |
| <a href="http://korbibl.ru">korbibl.ru</a>   | МБУК МО Кореновский район "Кореновская межпоселенческая центральная районная библиотека"                                |
| <a href="http://korlibrary-kids.kulturu.ru">korlibrary-kids.kulturu.ru</a>                             | Центральная детская библиотека МБУК МО Кореновский район "Кореновская межпоселенческая центральная районная библиотека" |
| <a href="http://neklib.kubannet.ru">neklib.kubannet.ru</a>   | МБУК "Централизованная библиотечная система", г. Краснодар  |
| <a href="http://krop-zbs.ru">krop-zbs.ru</a>   | МБУК "Централизованная библиотечная система" Кропоткинского городского поселения Кавказского района                     |
| <a href="http://listkril.ru">listkril.ru</a>   | МБУК "Крыловская межпоселенческая библиотека"   |
| <a href="http://biblio-krymsk.krd.muzkult.ru">biblio-krymsk.krd.muzkult.ru</a>                         | МБУ "Крымская межпоселенческая модельная библиотека"  |
| <a href="http://childbiblio-krymsk.krd.muzkult.ru">childbiblio-krymsk.krd.muzkult.ru</a>               | Крымская центральная детская библиотека А. А. Лиханова  |
| <a href="http://kmcbs.kultura-kurganinska.ru">kmcbs.kultura-kurganinska.ru</a>                         | МКУК "Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система"  |
| <a href="http://kmcbs.kultura-kurganinska.ru/item/948502">kmcbs.kultura-kurganinska.ru/item/948502</a> | Центральная детская библиотека МКУК "Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система"               |

|  |   |
|--|---|
| <a href="http://www.kushbiblio.ru">www.kushbiblio.ru</a>                       | МУК "Межпоселенческая центральная библиотека МО Кушевский район"  |
| <a href="http://labpushkinka.narod.ru">labpushkinka.narod.ru</a>               | Модельная детская библиотека имени А. С. Пушкина МКУК "Централизованная библиотечная система", г. Лабинск |
| <a href="http://labinskCBS.ru">labinskCBS.ru</a>                               | МКУК "Централизованная библиотечная система", г. Лабинск  |
| <a href="http://labpushkinka.narod.ru">labpushkinka.narod.ru</a>               | Модельная детская библиотека имени А. С. Пушкина МКУК "Централизованная библиотечная система", г. Лабинск |
| <a href="http://bibl-len.ru">bibl-len.ru</a>                                   | МБУК "Ленинградская межпоселенческая библиотека"  |
| <a href="http://cdb-len.krd.muzkult.ru">cdb-len.krd.muzkult.ru</a>             | Центральная детская библиотека МБУК "Ленинградская межпоселенческая библиотека"                           |
| <a href="http://www.mostlib.ru">www.mostlib.ru</a>                             | МБУК "Мостовская межпоселенческая библиотека"   |
| <a href="http://npdb.ucoz.net">npdb.ucoz.net</a>                               | МБУК "Новопавловская поселенческая детская библиотека"  |
| <a href="http://www.bibldetky.ru">www.bibldetky.ru</a>                         | Централизованная система детских библиотек г. Новороссийска   |
| <a href="http://novobib.ru">novobib.ru</a>                                     | МБУК "Межпоселенческая центральная библиотека" МО Новопокровский район                                    |
| <a href="http://otrbiblioteka.krd.muzkult.ru">otrbiblioteka.krd.muzkult.ru</a> | МКУК "Отраденская межпоселенческая центральная библиотека"  |
| <a href="http://mbiblio.pavkult.ru">mbiblio.pavkult.ru</a>                     | МБУК МО Павловский район "Межпоселенческая библиотека"  |
| <a href="http://bibahtari.ru">bibahtari.ru</a>                                 | МКУК "Приморско-Ахтарская межпоселенческая районная библиотека"   |
| <a href="http://cbs-primaht.kulturu.ru">cbs-primaht.kulturu.ru</a>             | Приморско-Ахтарская детская библиотека МБУК "Централизованная библиотечная система"                       |
| <a href="http://sevCBS.kultura23.ru">sevCBS.kultura23.ru</a>                   | МБУК МО Северский район "Межпоселенческая библиотека"   |
| <a href="http://mcb.slavkultur.ru">mcb.slavkultur.ru</a>                       | МАУК "Славянская межпоселенческая центральная библиотека" МО Славянский район"                            |
| <a href="http://library-sochi.ru">library-sochi.ru</a>                         | МБУК "Централизованная библиотечная система города Сочи"  |
| <a href="http://library-adler.ru">library-adler.ru</a>                         | МБУК "Централизованная библиотечная система" Адлерского района г. Сочи                                    |
| <a href="http://library-lazar.ru">library-lazar.ru</a>                         | МБУК "Лазаревская централизованная библиотечная система", г. Сочи   |
| <a href="http://biblstaromin.kultstar.ru">biblstaromin.kultstar.ru</a>         | МКУК "Межпоселенческая центральная библиотека имени И. Ф. Вараввы" МО Староминский район                  |

|  |   |
|--|---|
| <a href="http://tbilisskayacbs.tk">tbilisskayacbs.tk</a>                       | МБУК "Межпоселенческая библиотечная система Тбилисского района"   |
| <a href="http://tbl-bibl.narod.ru">tbl-bibl.narod.ru</a>                       | Центральная детская библиотека МБУК "Межпоселенческая библиотечная система Тбилисского района"                            |
| <a href="http://www.bibliotemryuk.ru">www.bibliotemryuk.ru</a>                 | МБУК "Межпоселенческая библиотека" МО Темрюкский район  |
| <a href="http://bibliotim.ru">bibliotim.ru</a>                                 | МБУК "Тимашевская межпоселенческая центральная библиотека"  |
| <a href="http://www.tcmb.ru">www.tcmb.ru</a>                                   | МКУК "Тихорецкая центральная Межпоселенческая библиотека"   |
| <a href="http://detbibl-novomih.kultura23.ru">detbibl-novomih.kultura23.ru</a> | Новомихайловская детская библиотека МКУ "Библиотечная система Новомихайловского городского поселения Туапсинского района" |
| <a href="http://gajdarovka.ru">gajdarovka.ru</a>                               | Детская библиотека имени А. П. Гайдара МБУК Туапсинского городского поселения "Централизованная библиотечная система"     |
| <a href="http://raybiblio-ustlabinsk.info">raybiblio-ustlabinsk.info</a>       | МБУК "Центральная районная библиотека" Усть-Лабинского городского поселения   |
| <a href="http://http://biblio-usp.wmsite.ru/">http://biblio-usp.wmsite.ru/</a> | МБУК "Межпоселенческая центральная библиотека" АМО Успенский район  |

- 2.1.4. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре оказания государственной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т. п.).
- 2.1.5. На информационном стенде в помещении ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" по адресу 350063, г. Краснодар, ул. Красная, 26/1, и интернет-сайте [www.ignatovka.ru](http://www.ignatovka.ru) размещается следующая информация:
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию государственной услуги;
  - текст регламента с приложениями (полная версия на интернет-сайте и извлечения на информационных стендах);
  - порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих государственную услугу.
- 2.1.6. При ответах на телефонные звонки, электронные письма и устные обращения потребителей специалисты структурных подразделений ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" подробно и в вежливой (корректной)



форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного учреждения и структурного подразделения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок или получившего электронное письмо, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, пользователь должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер или адрес электронной почты, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.7. Информирование о ходе оказания государственной услуги осуществляется специалистами ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" с использованием средств Интернета и посредством электронной почты.

2.1.8. Потребитель с учетом графика (режима) работы ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию государственной услуги при помощи средств Интернета, или посредством личного посещения ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых".

2.1.9. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

а) перечня услуг, представляемых удаленно через сеть Интернет;  
б) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания государственной услуги;

в) иным вопросам, связанным с порядком оказания государственной услуги.

2.2. Условия и сроки предоставления государственной услуги

2.2.1. Государственная услуга представляется любым физическим и юридическим лицам, без специальной регистрации и с соблюдением закона о персональных данных.

2.2.2. При продлении срока пользования документами, выданными во временное пользование, пользователь библиотеки сообщает необходимые сведения, для его идентификации в электронной базе читателей:

- фамилия,

- имя,

- отчество,

- школа, класс (дошкольное учреждение, место работы, прочее),

- отдел библиотеки,

- адрес электронной почты для обратной связи.

Требовать от потребителя предоставления документов или персональных данных, выходящих за данный пункт регламента, запрещается.

2.2.3. Адрес, режим работы и время приема потребителей в структурных подразделениях государственного бюджетного учреждения, последовательность их посещения потребителем государственной услуги:

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.2.4. Сроки ожидания при оказании государственной услуги в ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках".

Отказом для отказа в предоставлении государственной услуги может быть отсутствие документов и информации во всех доступных формах.

### **III. Процедуры предоставления государственной услуги**

3.1. Описание последовательности действий (процедур) при предоставлении государственной услуги

Последовательность действий при выполнении непосредственного удаленно обслуживания следующая:

запрос пользователя в электронной форме на оказание библиотечной, библиографической или информационной услуги;

выполнение запроса: справка по одному или нескольким источникам;

на оказание следующих ниже услуг пользователь может записаться удаленно, через специальный раздел на сайте:

а) обслуживание пользователя в читальном зале (подбор и выдача специализированных или неспециализированных документов; консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов);

б) обслуживание пользователя на абонементе (прием документа от пользователя, проверка сохранности документа, сверка с читательским формуляром, выдача, отметка о приеме (выдаче) документа);

в) обслуживание пользователя по межбиблиотечному абонементу (оформление заказа на 1 документ)

г) обслуживание пользователя путем приема справочно-библиографических запросов.

Пользователь может получить одновременно на дом не более 6 экземпляров сроком на 10 дней. Пользователь может продлить срок пользования документами лично, по телефону или через сайт библиотеки, если на них нет спроса со стороны других пользователей.

3.2. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги.

3.2.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений специалистами осуществляется должност-

ными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию государственной услуги, – заместителем директора.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

- 3.2.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, министерства культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов, утвержденных приказами ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых", регулирующих оказание государственной услуги.
  - 3.2.3. Контроль за полнотой и качеством оказания государственной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.
  - 3.2.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых"). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.
- 3.3. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги.
- 3.3.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" в досудебном и судебном порядке.
  - 3.3.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" его руководителю.
  - 3.3.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых". Руководитель проводит личный прием заявителей (по предварительной записи).

Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на интернет-сайтах и информационных стендах.

Директор библиотеки – Хачатурова Т. И., г. Краснодар, ул. Красная, 26/1, 8 (861) 268-00-17. Часы приема: понедельник – пятница, с 14 до 18 часов.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки) руководитель ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 5 дня, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

3.3.4. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.3.5. По результатам рассмотрения жалобы руководителем ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

3.3.6. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается.

3.3.7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.8. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.9. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

3.3.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих госу-

дарственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

- 3.3.11. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.
- 3.3.12. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых", в судебном порядке.
- 3.3.13. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:
  - а) по номерам телефонов отраслевого отдела министерств культуры Краснодарского края – отдел культурно-досуговой деятельности;
  - б) по почтовому адресу: 350063, г. Краснодар, ул. Кирова, 3;
  - в) на интернет-сайт *kultura.krasnodar.ru* и по электронной почте [mk@krasnodar.ru](mailto:mk@krasnodar.ru).
- 3.3.14. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:
  - а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
  - б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;
  - в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
  - г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых", руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

**Взаимодействие ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" с государственными органами и учреждениями**

| Наименование государственных органов и учреждений   | Сведения о местонахождении и контактах   |
|---|--|
| Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края   | 350063<br>г. Краснодар, ул. Рашпилевская, 23<br>тел.: 8 (861) 298-26-03<br><a href="http://minobr.krasnodar.ru">minobr.krasnodar.ru</a>  |
| Министерство труда и социального развития Краснодарского края   | 350000<br>г. Краснодар, ул. Чапаева, 58<br>тел.: 8 (861) 259-64-60,<br>факс: 8 (861) 259-00-97<br>E-mail: <a href="mailto:msrsp@krasnodar.ru">msrsp@krasnodar.ru</a><br><a href="http://szn.krasnodar.ru">szn.krasnodar.ru</a> |
| Уполномоченный по правам ребенка в Краснодарском крае   | 350063<br>г. Краснодар, ул. Советская, 30<br>тел/факс: 8 (861) 268-43-15<br>e-mail: <a href="mailto:uprkk1@list.ru">uprkk1@list.ru</a>   |
| Краснодарское региональное отделение общероссийского общественного благотворительного фонда "Российский детский фонд" | 350002<br>г. Краснодар, ул. Карасунская, 101<br>тел.: 8 (861) 210-33-38  |
| Управление культуры муниципального образования город-курорт Анапа   | 353440<br>г. Анапа, ул. Крымская, 99<br>тел.: 8 (861) 33 3-07-30<br>e-mail: <a href="mailto:anapakultura@yandex.ru">anapakultura@yandex.ru</a>   |
| Отдел культуры администрации муниципального образования город Армавир   | 352900<br>г. Армавир, ул. К. Либкнехта, 52<br>тел.: 8 (86137) 3-21-42<br>e-mail: <a href="mailto:kultarm@yandex.ru">kultarm@yandex.ru</a>  |
| Управление культуры, искусства и кинофикации муниципального образования город-курорт Геленджик                        | 353460<br>г. Геленджик, ул. Революционная, 1<br>тел.: 8 (86141) 2-09-24<br>e-mail: <a href="mailto:culture@gelendzhik.org">culture@gelendzhik.org</a>  |
| Отдел культуры муниципального образования город Горячий Ключ  | 353290<br>г. Горячий ключ, ул. Ленина, 191<br>тел.: 8 (86159) 3-57-84<br>e-mail: <a href="mailto:kultura_gk@mail.kuban.ru">kultura_gk@mail.kuban.ru</a>  |
| Управление культуры администрации муниципального образо-  | 350000<br>г. Краснодар, ул. Красная, 122   |

|  |  |
|--|--|
| вания город Краснодар  | тел.: 8 (861) 225-02-54<br>e-mail: <a href="mailto:kult@krd.ru">kult@krd.ru</a>  |
| Муниципальное учреждение<br>"Управления культуры города Новороссийска"           | 353900<br>г. Новороссийск, ул. Советов, 44<br>тел.: 8 (8617) 61-31-06<br>e-mail: <a href="mailto:Novoros-kultura@mail.ru">Novoros-kultura@mail.ru</a>    |
| Управление культуры администрации города-курорта Сочи                            | 354061<br>г. Сочи, ул. Советская, 26<br>тел.: 8 (8622) 64- 26-72<br>e-mail: <a href="mailto:kultura@sochi.ru">kultura@sochi.ru</a>                       |
| Отдел культуры администрации Адлерского района                                   | 354342<br>г. Сочи, ул. Кирова, 53<br>тел.: 8 (8622) 44-02-31<br>e-mail: <a href="mailto:sochi-festival@yandex.ru">sochi-festival@yandex.ru</a>           |
| Управление культуры администрации муниципального образования город Тихорецк      | 352120<br>г. Тихорецк, ул. Меньшикова, 84<br>тел.: 8 (86196) 7-35-20<br>e-mail: <a href="mailto:kultura_tix@mail.kuban.ru">kultura_tix@mail.kuban.ru</a> |
| Управление культуры администрации муниципального образования город Туапсе        | 352800<br>г. Туапсе, ул. Тельмана, 7а<br>тел.: 8 (86167) 3-07-08<br>e-mail: <a href="mailto:cultura@tuapse.ru">cultura@tuapse.ru</a>                     |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Абинский район           | 353320<br>г. Абинск, просп. Комсомольский, 89<br>тел.: 8 (86150) 5-14-45<br>e-mail: <a href="mailto:Abinsk_kultura@mail.ru">Abinsk_kultura@mail.ru</a>   |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Апшеронский район        | 352690<br>г. Апшеронск, ул. Ленина, 28<br>тел/факс: 8 (86152) 2-06-63<br>e-mail: <a href="mailto:t-manis@mail.ru">t-manis@mail.ru</a>                    |
| Управление культуры администрации муниципального образования Белоглинский район  | 353040<br>с. Белая Глина, ул. Красная, 160<br>тел.: 8 (86154) 7-25-37<br>e-mail: <a href="mailto:bgcult@mail.ru">bgcult@mail.ru</a>                      |
| Управление культуры администрации муниципального образования Белореченский район | 352630<br>г. Белореченск, ул. Ленина, 25/1<br>тел.: 8 (86155) 2-23-26<br>e-mail: <a href="mailto:belkultura@mail.ru">belkultura@mail.ru</a>              |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Брюховецкий район        | 352750<br>ст. Брюховецкая, ул. Красная, 205<br>тел.: 8 (86156) 3-37-30<br>e-mail: <a href="mailto:brhkul@rtmv.kuban.ru">brhkul@rtmv.kuban.ru</a>         |
| Отдел культуры муниципального образования Выселковский район                     | 353100<br>ст. Выселки, ул. Ленина, 37  |

|  |  |
|--|--|
|  | тел.: 8 (86157) 7-32-00<br>e-mail: <a href="mailto:vslkult@mail.kuban.ru">vslkult@mail.kuban.ru</a>  |
| Отдел культуры администрации<br>муниципального образования<br>Гулькевичский район                                    | 352192<br>г. Гулькевичи, ул. Пионерская, 96<br>тел.: 8 (86160) 5-53-86<br>e-mail: <a href="mailto:gulkok@list.ru">gulkok@list.ru</a>                               |
| Отдел культуры администрации<br>муниципального образования<br>Динской район  | 353200<br>ст. Динская, ул. Красная, 55<br>тел.: 8 (86162) 6-27-51<br>e-mail: <a href="mailto:dinskadmin@mail.ru">dinskadmin@mail.ru</a>                            |
| Управление культуры админист-<br>рации муниципального образо-<br>вания Ейский район                                  | 353680<br>г. Ейск, ул. Пушкина, 56<br>тел.: 8 (86132) 2-51-98<br>e-mail: <a href="mailto:moskaleva_eysk@mail.ru">moskaleva_eysk@mail.ru</a>                        |
| Управление культуры, искусства и<br>кинофикации муниципального об-<br>разования город Кропоткин                      | 352380<br>г. Кропоткин, ул. Красная, 68<br>тел.: 8 (86138) 6-72-20<br>e-mail: <a href="mailto:Krop_kultura@mail.ru">Krop_kultura@mail.ru</a>                       |
| Отдел культуры администрации<br>муниципального образования Кав-<br>казский район                                     | 352140<br>ст. Кавказская, ул. Ленина, 164<br>тел.: 8 (86193) 2-26-59<br>e-mail: <a href="mailto:cbukik-kavkaz@mail.ru">cbukik-kavkaz@mail.ru</a>                   |
| Муниципальное учреждение –<br>управление культуры администра-<br>ции муниципального образования<br>Калининский район | 353780<br>ст. Калининская, ул. Ленина, 149<br>тел.: 8 (86163) 2-17-56<br>e-mail: <a href="mailto:KLNKultura@rtmv.kuban.ru">KLNKultura@rtmv.kuban.ru</a>            |
| Муниципальное учреждение куль-<br>туры администрации муниципаль-<br>ного образования Каневской район                 | 353730<br>ст. Каневская, ул. Горького, 60<br>тел.: 8 (86164) 7-22-21<br>e-mail: <a href="mailto:kul-kanev@mal.ru">kul-kanev@mal.ru</a>                             |
| Отдел культуры администрации<br>муниципального образования Ко-<br>реновский район                                    | 353180<br>г. Кореновск, ул. Красная, 41<br>тел.: 8 (86142) 4-15-82<br>e-mail: <a href="mailto:krcnkdkorenovsk.ru">krcnkdkorenovsk.ru</a>                           |
| Отдел культуры администрации<br>муниципального образования<br>Красноармейский район                                  | 353800<br>ст. Полтавская, ул. Красная, 122,<br>каб. 109<br>тел.: 8 (86165) 3-21-29<br>e-mail: <a href="mailto:klochenuk@mail.kuban.ru">klochenuk@mail.kuban.ru</a> |
| Управление культуры муници-<br>пального образования Крыловской<br>район  | 352080<br>ст. Крыловская, ул. Кооперативная, 69<br>тел.: 8 (86161) 3-16-08<br>e-mail: <a href="mailto:rdkvideo@mail.kuban.ru">rdkvideo@mail.kuban.ru</a>           |
| Управление культуры админи-  | 353380   |



|   |   |
|---|---|
| страции муниципального образования Крымский район                                 | г. Крымск, ул. Коммунистическая, 39а<br>тел.: 8 (86131) 2-14-69<br>e-mail: <a href="mailto:kuitur_krimsk@bk.ru">kuitur_krimsk@bk.ru</a>                         |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Курганинский район        | 352430 г. Курганинск, ул. Таманская, 56<br>Тел.: 8 (86147) 2-24-03<br>e-mail: <a href="mailto:okkult@pochta.ru">okkult@pochta.ru</a>                            |
| Управление культуры администрации муниципального образования Кушевский район      | 352030<br>ст. Кушевская, ул. Ленина, 12<br>тел.: 8 (86168) 5-52-64<br>e-mail: <a href="mailto:admotkkush@mail.kuban.ru">admotkkush@mail.kuban.ru</a>            |
| Управление культуры администрации муниципального образования Лабинский район      | 352500<br>г. Лабинск, ул. К. Маркса, 176<br>тел.: 8 (86169) 3-22-64<br>e-mail: <a href="mailto:buhlabinsk@mail.ru">buhlabinsk@mail.ru</a>                       |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Ленинградский район       | 353740<br>ст. Ленинградская, ул. Красная, 121<br>тел.: 8 (86145) 3-99-58<br>e-mail: <a href="mailto:lenuprkult@yandex.ru">lenuprkult@yandex.ru</a>              |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Мостовской район          | 352570<br>пос. Мостовской, ул. Горького, 142<br>тел.: 8 (86192) 5-15-81<br>e-mail: <a href="mailto:most_uk@mail.kuban.ru">most_uk@mail.kuban.ru</a>             |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Новокубанский район       | 352240<br>г. Новокубанск, ул. Первомайская, 132<br>тел.: 8 (86195) 3-10-33<br>e-mail: <a href="mailto:kulturan@mail.ru">kulturan@mail.ru</a>                    |
| Управление культуры администрации муниципального образования Новопокровский район | 353020<br>ст. Новопокровская, ул. Ленина, 110<br>тел.: 8 (86149) 7-19-09<br>e-mail: <a href="mailto:npok_kult@rambler.ru">npok_kult@rambler.ru</a>              |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Отрадненский район        | 352290<br>ст. Отрадная, ул. Первомайская, 28<br>тел.: 8 (86144) 3-34-98<br>e-mail: <a href="mailto:tetther@list.ru">tetther@list.ru</a>                         |
| Управление культуры администрации муниципального образования Павловского района   | 352040<br>ст. Павловская, ул. Горького, 302<br>тел.: 8 (86191) 5-13-04<br>e-mail: <a href="mailto:kultpav@mail.ru">kultpav@mail.ru</a>                          |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район | 353860<br>г. Приморско-Ахтарск, ул. 50 лет Октября, 63<br>тел.: 8 (86143) 3-13-52<br>e-mail: <a href="mailto:romc_ahtari@rambler.ru">romc_ahtari@rambler.ru</a> |

|  |  |
|--|--|
| Управление культуры муниципального образования Северский район                             | 353240<br>ст. Северская, ул. Ленина, 118<br>тел.: 8 (86166) 2-17-91<br>e-mail: <a href="mailto:sev_kult@mail.ru">sev_kult@mail.ru</a>              |
| Муниципальное учреждение "Управление культуры муниципального образования Славянский район" | 353560<br>г. Славянск-на-Кубани, ул. Красная, 34<br>тел.: 8 (86146) 4-36-89<br>e-mail: <a href="mailto:slav_admin@mail.ru">slav_admin@mail.ru</a>  |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Староминский район                 | 353600<br>ст. Староминская, ул. Калинина, 2<br>тел.: 8 (86153) 5-85-92<br>e-mail: <a href="mailto:starkultura@yandex.ru">starkultura@yandex.ru</a> |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Тбилисский район                   | 352360<br>ст. Тбилисская, ул. Первомайская, 17<br>тел.: 8 (86158) 3-23-99<br>e-mail: <a href="mailto:kultura@mail.ru">kultura@mail.ru</a>          |
| Управление культуры администрации муниципального образования Темрюкский район              | 353500<br>г. Темрюк, ул. Ленина, 29<br>тел.: 8 (86148) 5-18-93<br>e-mail: <a href="mailto:temruk_kultura@pochta.ru">temruk_kultura@pochta.ru</a>   |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Тимашевский район                  | 352700<br>г. Тимашевск, ул. Ленина, 120<br>тел.: 8 (86130) 4-15-78<br>e-mail: <a href="mailto:timkult@rtmv.kuban.ru">timkult@rtmv.kuban.ru</a>     |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Тихорецкий район                   | 352120<br>г. Тихорецк, ул. Московская, 126<br>тел.: 8 (86196) 7-44-49<br>e-mail: <a href="mailto:Tihraiuk@mail.ru">Tihraiuk@mail.ru</a>            |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Туапсинский район                  | 352831<br>пос. Небуг, ул. Газовиков, 4<br>тел.: 8 (86167) 9-83-27<br>e-mail: <a href="mailto:kultura-tuapse@mail.ru">kultura-tuapse@mail.ru</a>    |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Успенский район                    | 352450<br>с. Успенское, ул. Калинина, 77<br>тел.: 8 (86140) 5-57-33<br>e-mail: <a href="mailto:ok_usp@mail.ru">ok_usp@mail.ru</a>                  |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Усть-Лабинский район               | 352330<br>г. Усть-Лабинск, ул. Ленина, 38<br>тел.: 8 (86135) 4-13-52<br>e-mail: <a href="mailto:litavra1@ramler.ru">litavra1@ramler.ru</a>         |
| Отдел культуры администрации муниципального образования Щербиновский район                 | 353620<br>ст. Старощербиновская, ул. Советов, 68<br>тел.: 8 (86151) 7-74-33<br>e-mail: <a href="mailto:sherbok@mail.ru">sherbok@mail.ru</a>        |

