

УТВЕРЖДЕН
приказом государственного
бюджетного учреждения культуры
"Краснодарская краевая детская
библиотека имени братьев Игнатовых"
от 09.01.2018 № 44

РЕГЛАМЕНТ

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

I. 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" (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной государственной услуги, и определяет сроки и последовательность действий, а также 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 документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством;

Орган обеспечения предоставления государственной услуги – 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 г.;

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 г.;

Устав библиотеки;

Правила пользования библиотекой.

1.4. Оказание государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей" в ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. 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 литературы на иностранных языках;
- отделом электронных ресурсов;
- филиалом библиотеки "Музей-квартира семьи Игнатовых".

1.5. При оказании государственной услуги ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. 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 систему каталогов, картотек, сайта библиотеки;
- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;
- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища;

- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- пользование документами в электронном виде;
- получение библиографического списка литературы по заданной теме;
- тематический подбор документов по предварительному заказу;
- участие в культурно-просветительских мероприятиях - тематических выставках, читательских акциях, фестивалях, конкурсах и других мероприятиях;
- временное пользование аудио- и визуальными материалами.

1.7. Потребителями государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей" ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. 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 в чтении;
- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища;
- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- пользование документами в электронном виде;
- предоставление во временное пользование аудио- и визуальных материалов в помещении библиотеки.

II. Требования к порядку предоставления государственной услуги

2.1. Стандарт качества предоставления государственной услуги "Организация библиотечно-информационного обслуживания" утвержден Приказом департамента культуры Краснодарского края от 02.02.2009 № 533 "Об утверждении стандартов качества государственных услуг отрасли "Культура, искусство и кинематография" Краснодарского края"

2.2. Порядок информирования о государственной услуге.

2.2.1. Сведения о предоставлении ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. братьев Игнатовых" государственной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей" носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.2.2. Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется:

а) непосредственно на информационных стендах в ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. братьев Игнатовых";

б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;

в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

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

Контактный телефон (телефон для справок): (861) 268-44-16; (861) 268-22-59)

Интернет-адрес: www.ignatovka.ru

Адрес электронной почты : kubankdb@mail.kuban.ru

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

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

www.ignatovka.ru – Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых;

<http://kultura.kubangov.ru/html/kula-6ltkex.html> - Министерство культуры

<http://metodisty.rgdb.ru/component/method/?view=library&Itemid=0&id=40> – Российская государственная детская библиотека

http://www.rba.ru/content/resources/reglib/info_members.php?id=582&type_bibl=1 – Российская библиотечная ассоциация

<http://sovklub.narod.ru/ignatov.htm> - Советская Кубань

<http://www.library.ru/3/biblionet/?rub=4> – Библиотечно-информационный портал

<http://www.exponet.ru/exhibitions/online/okokd2006/krasnodarskaq.ru.html>

<http://www.ridjey.ru/index.php?viewuf&ufid=458302>

<http://www.iv-obdu.ru/content/view/74/52/library/3> - Ивановская обл. библиотека

http://pulset.ru/usl/find13_1u.php?id=27271&typeusl=407 – Система точного поиска

<http://www.expoweb.ru/654515.html>

<http://www.konferencii.ru/info/id/847>

http://anapa-dub.ucoz.ru	МБУК "Анапская централизованная библиотечная система" Детско-юношеская библиотека- филиал № 1
http://armavir-cbs.ru/	МБУК "Централизованная библиотечная система" г. Армавир
http://armavirdetbib.ucoz.ru/	Центральная детская библиотека им. Зои Космодемьянской г. Армавир
http://cbsinfo.ru/	МБУК "Централизованная библиотечная система" г. Геленджик
http://www.librarygk.ru/	МБУК "Централизованная библиотечная система" г. Горячий Ключ
http://neklb.kubannet.ru/	МБУК "Централизованная библиотечная система" г. Краснодар
http://www.bibldetky.ru/	Централизованная система детских библиотек г. Новороссийска
http://library-sochi.ru/	МБУК "Централизованная библиотечная система" г. Сочи
http://library-adler.ru/	МБУК "Централизованная

	библиотечная система" Адлерского района г. Сочи
http://library-lazar.ru/	Лазаревская Централизованная библиотечная система г. Сочи
http://abinlib.ru/	МБУК "Абинская библиотека"
http://biblioteka-apsheronsk.ru/	МКУК "Централизованная библиотечная система" Апшеронского района
http://www.aprilib.ru/	МБУК "Межпоселенческая библиотека Апшеронского района"
http://bpdub.ucoz.ru/	МБУК Белоглинская поселенческая детская библиотека
http://bgbiblio.ucoz.ru/	МБУК "Белоглинская межпоселенческая центральная районная библиотека"
http://mcb-blk.org.ru/	РМБУ "Белореченская межпоселенческа я центральная библиотека"
http://www.vsl-library.narod.ru/index.html	МБУК "Библиотека Выселковского сельского поселения"
http://goodbibl.ucoz.ru/	МБУК "Межпоселенческая центральная районная библиотека" МО Гулькевичский район
http://dinskmpb.ucoz.ru/	БУК МО Динской район "Межпоселенческая библиотека"
http://www.bibliotekaeiska.ru/	МБУ "Ейская централизованная библиотечная система"
http://rmuk-mcbs.narod.ru/	МКУК "Библиотечная система Ейского района"
http://krop-zbs.ru/	МБУК "Централизованная библиотечная система" Кропоткинского городского поселения Кавказского района"
http://klncbs.krd.muzkult.ru/	МКУК "Калининская межпоселенческая библиотека"
http://bibkan.ru/	Каневская межпоселенческая центральная библиотека
http://db.bibkan.ru/	Каневская центральная детская библиотека
http://www.muk-korlibrary.narod.ru/	МБУК МО Кореновский район "Кореновская межпоселенческая

	центральная районная библиотека"
http://www.muk-korlibrary.narod.ru/index1.html	Детская библиотека МБУК МО Кореновский район "Кореновская межпоселенческая центральная районная библиотека"
http://www.biblioteka-krymsk.ru/	МБУ "Крымская межпоселенческая районная библиотека"
http://www.biblioteka-krymsk.ru/page/page79.html	Центральная детская библиотека МБУ "Крымская межпоселенческая районная библиотека"
http://krilovbibl.ucoz.ru/	МБУК Крыловская межпоселенческая библиотека
http://kurg-cdb.ucoz.ru/	Курганинская центральная детская библиотека МБУК "Курганинская межпоселенческая централизованная библиотечная система"
http://www.kushbiblio.ru/	МУК "Межпоселенческая центральная библиотека МО Кушевский район"
http://labpushkinka.narod.ru/	Центральная детская библиотека им. А.С. Пушкина МБУК Лабинского городского поселения Лабинского района "ЦБС"
http://biblioteka.labinsk.ru/	МБУК ЦБС г. Лабинска
http://www.lenlib.ru/	МБУК "Ленинградская межпоселенческая библиотека"
http://www.lenlib.ru/?page_id=246	Центральная детская библиотека МБУК "Ленинградская межпоселенческая библиотека"
http://www.mostlib.ru/	МБУК "Мостовская межпоселенческая библиотека"
http://novobib.ru/	МБУК МЦБ МО Новопокровский район
http://www.otrbiblioteka.ru/	МБУК "Отраденская межпоселенческая центральная библиотека"
http://pav-childrenlib.ru/	Павловская детская библиотека МБУК МО ПР"Межпоселенческая библиотека"

http://detbibl-ahtari.narod.ru/	Приморско-Ахтарская детская библиотека МБУК ЦБС
http://bibahtari.ru/	МКУК "Приморско-Ахтарская межпоселенческая районная библиотека"
http://sev-bibl.jimdo.com/	МБУК МО Северский район "Межпоселенческая библиотека"
http://mcb.ucoz.com/	МАУК "Славянская межпоселенческая центральная библиотека муниципального образования Славянский район"
http://www.biblio.starominska.ru/news.php	МКУК "Межпоселенческая центральная библиотека" муниципального образования Староминский район
http://tbilisskayacbs.tk/main.html	МБУК "МБС Тбилисского района"
http://tbl-bibl.narod.ru/	Центральная детская библиотека МБУК "МБС Тбилисского района"
http://www.bibliotemyuk.ru/	МБУК "Межпоселенческая библиотека" МО Темрюкский район
http://bibliotim.ru/	МБУК "Тимашевская межпоселенческая центральная библиотека"
http://www.tcmb.ru/	МКУК "Тихорецкая центральная Межпоселенческая библиотека" МО Тихорецкий район
http://bs-novomih.mya5.ru/	Новомихайловская детская библиотека МКУ "Библиотечная система Новомихайловского городского поселения Туапсинского района"
http://gajdarovka.ru/	Детская библиотека им. А.П. Гайдара МБУК Туапсинского городского поселения "Централизованная библиотечная система"
http://biblio-ustlabinsk.info/	МБУК "Центральная районная библиотеки" Усть-Лабинского городского поселения
http://biblio-usp.wmsite.ru/	МБУК "Межпоселенческая центральная библиотека" МО Успенский район

на информационных стендах:

МОУ "Средняя образовательная школа № 2", 350000, г. Краснодар, ул. Седина, 38;

МОУ "Средняя образовательная школа № 8", 350003, г. Краснодар, ул. Красноармейская, 7;

МОУ "Средняя образовательная школа № 31", 350007, г. Краснодар, ул. Песчаная, 14;

МОУ "Гимназия № 25", 350020, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, 134;

МОУ "Гимназия № 36", 350000, г. Краснодар, ул. Красноармейская, 52;

МОУ "Школа-сад № 72", 350000, г. Краснодар, ул. Седина, 18;

МОУ "Специальная коррекционная школа № 21", 350063, г. Краснодар, ул. Мира, 52;

МДОУ "Детский сад № 14", 350000, г. Краснодар, ул. Комсомольская, 14;

МДОУ "Центр развития ребенка – детский сад № 24", 350000, ул. Березанская, 37;

МДОУ "Детский сад № 36", 350000, г. Краснодар, ул. Коммунаров, 14

МДОУ "Детский сад № 104", 350002, г. Краснодар, ул. Кузнечная, 133;

МДОУ "Детский сад № 209", 350063, г. Краснодар, ул. Комсомольская, 43;

МДОУ "Детский сад № 62", 350020, г. Краснодар, ул. Красная, 204;

ГОУ "Краснодарский краевой центр образования детей и подростков с нарушением слуха и речи", 350061, г. Краснодар, ул. Мачуги, 80;

НОУ "Новатор: детский сад-школа", 350088, Краснодар, ул. Сормовская, 203;

Сведения о графике (режиме) работы и времени приема посетителей структурными подразделениями сообщаются по телефонам структурных подразделений:

– отдел обслуживания детей до 11 лет – 268-44-16;

– отдел обслуживания детей от 11 до 15 лет – 268-22-59;

– информационно – библиографический отдел – 268-22-59;

– отдел литературы и материалов по искусству – 268-44-16;

- отдел краеведческой литературы – 268-44-16;
- сектор литературы на иностранных языках – 268-44-16;
- отдел учета записи читателей – 268-69-97;
- филиал библиотеки "Музей-квартира семьи Игнатовых" – 268-38-48.

2.2.4. 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.).

2.2.5. На информационном стенде в помещении ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. братьев Игнатовых" по адресу 350063, г. Краснодар, ул. Красная, 26/1, и Интернет-сайте www.ignatovka.ru размещается следующая информация:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию государственной услуги;
- б) текст регламента с приложениями (полная версия на Интернет-сайте и извлечения на информационных стендах);
- в) блок-схемы предоставления государственной услуги и краткое описание порядка оказания государственной услуги;
- г) перечни документов, необходимых для оказания государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- д) образцы оформления документов, необходимых для оказания государственной услуги, и требования к ним;
- е) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для оказания государственной услуги;
- ж) режим работы структурных подразделений государственного учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- з) таблица сроков исполнения государственной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных процедур оказания

государственной услуги, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приёма документов и т.д.;

и) порядок информирования о ходе оказания государственной услуги;

к) порядок получения консультаций;

л) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих государственную услугу.

2.2.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты структурных подразделений ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. 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, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2.7. Информирование о ходе оказания государственной услуги осуществляется специалистами ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. братьев Игнатовых" при личном контакте с потребителями, с использованием средств Интернета и телефонной связи и посредством электронной почты.

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

2.2.9. Консультации (справки) по вопросам оказания государственной услуги предоставляются специалистами структурных подразделений ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. братьев Игнатовых", оказывающими государственную услугу, в том числе специалистами, специально выделенными (назначенными) для предоставления консультаций:

Заведующая отделом обслуживания детей до 11 лет,

Заведующая отделом обслуживания детей с 11 до 15 лет,

Заведующая информационно – библиографическим отделом,

Заведующая отделом литературы и материалов по искусству,

Заведующая отделом краеведческой литературы,

Заведующая отделом электронных ресурсов,

Заведующая филиалом библиотеки "Музей-квартира семьи Игнатовых".

2.2.10. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

а) перечня документов, необходимых для получения государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

б) источника получения документов, необходимых для получения государственной услуги (орган, организация и их местонахождение);

в) времени приёма и выдачи документов;

г) сроков оказания государственной услуги;

д) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания государственной услуги;

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

2.3. Условия и сроки предоставления государственной услуги.

2.3.1. Для получения государственной услуги потребитель представляет следующие документы:

Дети до 14 лет записываются в библиотеку на основании документов, удостоверяющих личность одного из родителей, законных представителей и попечителей. Дети, состоящие под опекой учебного или лечебного учреждения, записываются по ходатайству этих учреждений.

Родители, попечители или иные опекуны знакомятся с Правилами пользования библиотекой под расписку, заполняют поручительство и обязуются контролировать своевременную сдачу книг и их сохранность.

Дети, достигшие возраста 14 лет, могут записаться в библиотеку по собственному паспорту.

При записи в библиотеку пользователям выдается читательский билет, который является основанием для постоянного пользования библиотекой. Дети и подростки, не имеющие постоянной регистрации в Краснодарском крае, пользуются фондами читальных залов.

Дети и подростки, родители которых не имеют постоянной регистрации, но проживающие в Краснодарском крае, предоставляют ученический билет или справку из школы.

Образец заполнения формы поручительства

Поручительство

Прошу записать моего (ю) _____

(сына, дочь, фамилия, имя,
отчество)

1. _____ в Краснодарскую краевую
детскую

(дата рождения, школа, класс)

библиотеку имени братьев Игнатовых.

Ручаюсь за своевременное возвращение им (ею) книг.

В случае порчи или потери я _____

(Ф.И.О. поручителя)

Обязуюсь возместить их книгами, согласно правилам пользования библиотекой.

Адрес,
индекс _____

Место
работы _____

Телефон (дом., служеб.,
мобил.) _____

С Правилами пользования Библиотекой ознакомлен(а)

Заполняя данное Поручительство, Вы даете согласие на обработку своих персональных данных согласно Федеральному Закону от 27 июля 2006 года № 152 – ФЗ "О персональных данных"

Подпись _____

Дата _____

Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим пунктом регламента, запрещается.

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

№ п/п	Структурное подразделение библиотеки	Адрес	Время работы	Предоставляемые документы
1.	Отдел записи учета читателей	г. Краснодар, ул. Красная, 26/1, 1 этаж	Пн – Вс с 10 до 18; Пт – с 10 до 17 Сб – выходной	Паспорт Поручительство родителей Читательский билет
2.	Информационно – библиографический отдел	г. Краснодар, ул. Красная, 26/1, 2 этаж	Пн – Вс с 10 до 18; Пт – с 10 до 17 Сб – выходной	Читательский билет
3.	Отдел обслуживания детей от 11 до 15 лет	г. Краснодар, ул. Красная, 26/1, 2 этаж	Пн – Вс с 10 до 18; Пт – с 10 до 17 Сб – выходной	Читательский билет
5.	Отдел обслуживания детей до 11 лет	г. Краснодар, ул. Красная, 26/1,	Пн – Вс с 10 до 18;	Читательский билет

		3 этаж	Пт – с 10 до 17 Сб – выходной	
6.	Отдел литературы и материалов по искусству	г. Краснодар, ул. Красная, 26/1, 3 этаж	Пн – Вс с 10 до 18; Пт – с 10 до 17 Сб – выходной	Читательский билет
7.	Отдел краеведческой литературы	г. Краснодар, ул. Красная, 26/1, 3 этаж	Пн – Вс с 10 до 18; Пт – с 10 до 17 Сб – выходной	Читательский билет
8.	Отдел литературы на иностранных языках	г. Краснодар, ул. Красная, 26/1, 3 этаж	Пн – Вс с 10 до 18; Пт – с 10 до 17 Сб – выходной	Читательский билет
9.	Филиал библиотеки "Музей-квартира семьи Игнатовых"	г. Краснодар, ул. Красноармейская, 1	Пн – Пт с 9 до 17 Сб – Вс – вых.	Читательский билет

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

2.3.3. Сроки ожидания при оказании государственной услуги в ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. братьев Игнатовых" производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и

социального развития от 3 февраля 1997 года № 6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках".

Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного обслуживания в каждом структурном подразделении следующая:

Запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра;

Запрос пользователя в устной форме на выдачу требуемого документа;

Выполнение запроса: устная справка, письменная справка по нескольким источникам;

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

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

Выдача документов из основного книгохранения;

Обслуживание пользователя по межбиблиотечному абонементу (оформление заказа на 1 документ);

Общий срок оказания государственной услуги в ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. братьев Игнатовых" не должен превышать 40 минут.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

- причинение пользователем весомого материального ущерба в соответствии с правилами пользования библиотекой.
- отсутствие документов и информации во всех доступных формах.

2.5 Другие положения, характеризующие требования к предоставлению государственной услуги.

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

Федеральный закон № 7-ФЗ от 12.01.1996 "О некоммерческих организациях";

Федеральный закон № 127-ФЗ от 26.10.2002 "О несостоятельности (банкротстве)";

Федеральный закон № 178-ФЗ от 21.12.2001 "О приватизации государственного и муниципального имущества".

Локальные документы библиотеки:

Положение о порядке привлечения и расходования внебюджетных средств (стоимость услуги определяется калькуляцией, утвержденной директором библиотеки);

Правила пользования библиотекой.

3. Процедуры предоставления государственной услуги

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

Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного обслуживания следующая:

Запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра;

Запрос пользователя в устной форме на выдачу требуемого документа;

Выполнение запроса: устная справка, письменная справка по нескольким источникам;

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

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

Выдача документов из основного книгохранения;

Обслуживание пользователя путем внестационарной организации (производится путем заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться внестационарное библиотечное обслуживание (ВСО);

Обслуживание пользователя по межбиблиотечному абонементу (оформление заказа на 1 документ)

Обслуживание пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;

Обслуживание пользователя в электронном читальном зале библиотеки и т. д.

Обслуживание пользователя с выдачей документов – до 40 минут.

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

Библиотекарь обязан систематически следить за своевременным возвращением в библиотеку выданных документов. Через 30 дней, после истечения срока пользования книгами библиотекарь напоминает читателю письменно или по телефону о необходимости возврата документов.

Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному обслуживанию – выдача документа фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

Пользователь обязан расписаться за каждый полученный на абонементе документ.

Дошкольники и учащиеся 1 – 3 классов за полученные на абонементе документы не расписываются. Гарантом является подпись родителей или других законных представителей, а также их поручительство. Формуляр пользователя и книжный формуляр являются документами, удостоверяющими дату и факт выдачи документов и возврата их в библиотеку.

3.2. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги.

3.2.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию государственной услуги – заместителем директора и заведующей научно - методическим отделом.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

3.2.2. Текущий контроль осуществляется путём 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 им. братьев Игнатовых", регулирующих оказание государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в 3 месяца в соответствии с установленным графиком.

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.

3.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. 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 им. братьев Игнатовых" в досудебном и судебном порядке.

3.3.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов ГБУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. 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 им. братьев Игнатовых". Руководитель проводит личный приём 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, 268-00-17. Часы приема: Понедельник – пятница – с 14 до 18 часов.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

3.3.5. 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 им. братьев Игнатовых" вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 3 дня, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

3.3.6. 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.

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

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

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

3.3.9. 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.

3.3.10. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.11. 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.

3.3.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную

или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём 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 им. 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 министерства культуры Краснодарского края – отдел культурно-досуговой деятельности;

б) по почтовому адресу 350063, г. Краснодар, ул. Комсомольская, 15;

в) на интернет-сайт и по электронной почте <http://kultura.kubangov.ru>; dk@krasnodar.ru

3.3.14. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся 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 им. братьев Игнатовых" руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

Взаимодействие ГУК "Краснодарская краевая детская библиотека им. братьевИгнатовых" с государственными органами и учреждениями

Наименование гос. органов и учреждений	Сведения о местонахождении и контактах
Министерство образования и науки Краснодарского края	350075, г. Краснодар, ул. Стасова, 180 Тел. 235-10-36, 235-07-94 Факс 231-82-47 http://www.des.kubannet.ru/
Министерство социального развития и семейной политики Краснодарского края;	350063, г. Краснодар, ул. Пушкина, 22 тел. (8-861) 267-36-36 e-mail: dfp@krasnodar.ru www.familykuban.ru
Уполномоченный по правам ребенка в Краснодарском крае	350063, г. Краснодар, ул. Советская, 35 факс (861) 268 43 15 тел. (861) 268 41 17 E-mail: uprkk1@list.ru
Краснодарское краевое отделение Российского детского фонда	350000, г. Краснодар, ул. Леваневского, 106 274-76-02

Последовательность действий предоставления государственной услуги

ЗАПИСЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В ОТДЕЛ ЗАПИСИ УЧЕТА ЧИТАТЕЛЕЙ

Ответственный: заместитель директора

ОТДЕЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ БИБЛИОТЕКИ

Ответственные: заведующие отделами

ЧИТАЛЬНЫЕ ЗАЛЫ

Ответственные: библиотекари,
библиографы

ЗАПРОС ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ПОИСК ИНФОРМАЦИИ В
ЭЛЕКТРОННЫХ
КАТАЛОГАХ И
КАРТОТЕКАХ

ПОИСК ДОКУМЕНТОВ В
ФОНДАХ БИБЛИОТЕКИ

ЗАПИСЬ В ФОРМУЛЯРЕ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

РАБОТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
С ДОКУМЕНТАМИ В
ЧИТАЛЬНОМ ЗАЛЕ

АБОНЕМЕНТЫ

Ответственные: библиотекари,
библиографы

ЗАПРОС ЧИТАТЕЛЯ

ПОИСК ИНФОРМАЦИИ В
ЭЛЕКТРОННЫХ
КАТАЛОГАХ И
КАРТОТЕКАХ

ПОИСК ДОКУМЕНТОВ В
ФОНДАХ БИБЛИОТЕКИ

ЗАПИСЬ В ФОРМУЛЯРЕ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

РОСПИСЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
В ФОРМУЛЯРЕ

ЗАПИСЬ В
ЧИТАТЕЛЬСКОМ БИЛЕТЕ

**ОБСЛУЖИВАНИЕ ЛЕТНИХ
ЛАГЕРЯХ ОТДЫХА**

**ВНЕСТАЦИОНАРНОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ**
Ответственный: заместитель
директора