

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

предоставления государственной услуги областным государственным бюджетным учреждением культуры «Дворец книги - Ульяновская областная научная библиотека имени В.И. Ленина» «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

### **I. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

1.1.1. Административный регламент (далее – Регламент) предоставления государственной услуги в областном государственном бюджетном учреждении культуры «Дворец книги – Ульяновская областная научная библиотека имени В.И. Ленина» (далее – Библиотека) «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» разработан в целях повышения качества доступности государственной услуги и создания комфортных условий для заявителей.

1.1.2. Регламент определяет сроки и последовательность действий при организации библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей Библиотеки.

Предоставление государственной услуги обеспечивает доступ населения Ульяновской области к информационным ресурсам Библиотеки, консультационную помощь в поиске и выборе источников информации, выдачу во временное пользование документов из библиотечных фондов, организацию и проведение общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий.

1.2. Основные понятия, используемые в административном регламенте.

В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

*Абонемент* – форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу документов для использования вне библиотеки на определенных условиях.

*Административное действие* – предусмотренное настоящим Регламентом действие должностного лица в рамках предоставления государственной услуги.

*Административный регламент* – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной услуги и стандарт предоставления государственной услуги.

*Библиотека* – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам (в ред. Федерального закона от 29.12.1994 N 78-ФЗ (с изм. и доп.) «О библиотечном деле», Закона Ульяновской области от 06.12.2006 N 198-ЗО (с изм. и доп.) «О правовом регулировании отдельных вопросов в сфере организации библиотечного дела в Ульяновской области и о формировании обязательного экземпляра документов Ульяновской области»).

*Библиотекарь* – штатный сотрудник Библиотеки.

*Внестанционное библиотечное обслуживание* – обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного абонементов и др.

*ГИС АИБС* - Государственной информационной системе Ульяновской области «Автоматизированная интегрированная библиотечная система» в качестве единой информационно-технологической платформы для работы общедоступных библиотек Ульяновской области»

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

*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.

*Должностное лицо* – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления государственной услуги.

*Межбиблиотечный абонемент (МБА)* – абонемент, основанный на использовании документов из фондов других библиотек при их отсутствии в данном фонде.

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

*Справочно-поисковый аппарат (СПА)* – совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа.

*Читальный зал* – структурное подразделение Библиотеки, представляющее документы для использования в его пределах.

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

1.3. Нормативно-правовые документы, устанавливающие обязательства по предоставлению услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ;

- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1);
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 N 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 14.07.2022 N 255-ФЗ «О контроле за деятельностью лиц, находящихся под иностранным влиянием»
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Письмо Администрации Президента РФ, Правительства РФ от 23.09.1997 N А4-10002Пк «Об организации в муниципальных библиотеках (централизованных библиотечных системах) сбора, хранения и предоставления в пользование информации по вопросам местного самоуправления»;
- Закон Ульяновской области от 06.12.2006 N 198-ЗО (с изм. и доп.) «О правовом регулировании отдельных вопросов в сфере организации библиотечного дела в Ульяновской области и о формировании обязательного экземпляра документов Ульяновской области»;
- Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» (Зарегистрировано в Минюсте России 12.05.2015 N 37244);
- Приказ Минкультуры России от 08.10.2012 N 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда» (Зарегистрировано в Минюсте России 14.05.2013 N 28390);
- Устав Библиотеки;
- Правила пользования Библиотекой;
- иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Ульяновской области, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

1.4. Исполнитель государственной услуги: областное государственное бюджетное учреждение культуры «Дворец книги – Ульяновская областная научная библиотека имени В.И. Ленина», в отношении которого функции и полномочия осуществляет Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области.

1.5. Конечным результатом предоставления государственной услуги является обеспечение свободного доступа населения к информации, создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой

культуры, собираемым и сохраняемым Библиотекой, содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

1.6. Потребители государственной услуги: физические лица и юридические лица без ограничения, либо их уполномоченные представители.

1.7. Сроки предоставления государственной услуги:

- услуга предоставляется с момента записи пользователя в Библиотеку в течение всего календарного года на основании Устава и планов деятельности Библиотеки;
- на оказание справочной и консультационной помощи пользователям библиотеки в поиске и выборе источника информации отводится не более 20 минут на одну услугу;
- в режиме Абонемента на обслуживание одного пользователя библиотеки отводится не более 15 минут;
- в режиме Читального зала на обслуживание одного пользователя библиотеки отводится не более 15 минут в случае если книга находится в фонде Читального зала, не более 90 минут если книги находятся в Отделе хранения основного фонда;
- на доставку книг из Отдела хранения основного фонда в Читальный зал отводится не более 60 минут, не зависимо от формы заказа.

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

2.1. Порядок информирования о государственной услуге:

- информация об оказываемых государственных услугах находится непосредственно в помещении Библиотеки на информационных стендах, официальном сайте Библиотеки <https://uonb.ru/>, а также доводится до получателей посредством электронного информирования и средствами массовой информации, устно, с помощью информационных материалов (буклеты, листовки, памятки).
- вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается при входе в здание Библиотеки.

2.2. В состав информации об услугах включены:

- выписка из правил пользования Библиотекой;
- перечень основных государственных услуг, предоставляемых Библиотекой;
- характеристика государственной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- перечень платных услуг;
- информация о мероприятиях, проводимых в Библиотеке;
- часы приема руководителя по личным вопросам;
- телефоны структурных подразделений.

2.3. В целях раскрытия информационных ресурсов, для популяризации чтения и привлечения пользователей Библиотека организует и проводит общественно-значимые и культурно-просветительские мероприятия. В Библиотеке есть книга жалоб и предложений, которая выдается по требованию пользователя.

#### 2.4. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя государственной услуги:

Юридический адрес: 432700 г. Ульяновск, пер. Карамзина, д. 3/2

Почтовый адрес: 432017 г. Ульяновск, пер. Карамзина, д. 3/2

Телефон/факс: 44-30-99, 44-30-45

Адрес электронной почты: lib@uonb.ru

Адрес официального сайта: <http://uonb.ru/>

Режим работы:

вторник-пятница с 9-00 до 19-00,

суббота, воскресенье с 10-00 до 18-00 без перерыва на обед

понедельник – выходной.

Последняя пятница месяца – санитарный день.

График приема руководителем библиотеки по личным вопросам или обращениям: вторая и четвёртая среда месяца с 16 часов 00 минут до 17 часов 00 минут.

Телефоны администрации и структурных подразделений:

- директор – + 7 (8422) 44-11-83;
- заместитель директора по библиотечной работе – + 7 (8422) 44-30-41;
- заместитель директора по проектной, научной и грантовой деятельности – + 7(8422)44-30-99;
- заместитель директора по цифровизации – + 7(8422)44-37-95;
- учёный секретарь – + 7 (8422) 44-30-99;
- начальник отдела по персоналу – + 7 (8422)44-30-41;
- главный юрисконсульт – + 7 (8422) 44-11-83;
- главный инженер – + 7 (8422) 44-30-84;
- секретарь руководителя – + 7 (8422)44-11-83;
- отдел экономики и бухгалтерского учета – + 7 (8422) 44-03-41;
- центр чтения – + 7(8422)44-30-47;
- отдел читальных залов – + 7 (8422) 44-30-85;
- отдел литературы по искусству – + 7 (8422) 44-30-99;
- отдел технической и сельскохозяйственной литературы – + 7(8422)44-31-04;
- отдел литературы на иностранных языках – + 7(8422)44-30-85;
- отдел краеведческой литературы и библиографии – + 7(8422)44-30-84;
- отдел редких книг и рукописей – + 7(8422) 44-30-84;
- отдел хранения основного фонда + 7 (8422) 44-31-04;
- информационно-библиографический отдел + 7 (8422) 44-31-04;
- сектор статистики и контроля – + 7 (8422) 44-30-63;
- региональный центр доступа к ресурсам Президентской библиотеки имени Б.Н. Ельцина + 7 (8422) 44-37-95;
- центр межкультурных коммуникаций + 7 (8422) 44-30-85.
- сектор культурно-просветительской и событийной деятельности + 7 (8422) 44-30-45;
- сектор межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов – + 7 (8422) 44-37-95;
- отдел по координации деятельности библиотек области – +7(8422) 44-30-45;

- отдел развития библиотеки и связей с общественностью – + 7(8422)44-30-99;
- отдел обработки документов и организации каталогов –+ 7 (8422) 44-30-47;
- отдел комплектования фондов – + 7 (8422) 44-30-47;
- сектор издательской деятельности – + 7 (8422) 44-37-95
- отдел автоматизации библиотечных процессов + 7 (8422) 44-37-95;
- сектор консервации и реставрации книжного фонда;

2.5.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги:

- для предоставления государственной услуги впервые обратившемся заявителем предоставляется документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации);
- контрольный листок – документ, отмеченный специалистом и предъявляемый пользователем при выходе из библиотеки. Предназначен для учета посещений пользователя подразделений библиотеки, контроля за выданными и возвращенными документами;
- читательский формуляр – документ, заполняемый специалистом Библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;
- книжный формуляр – это документ, удостоверяющий даты и факты выдачи пользователю произведений печати и иных материалов и приема их библиотечным работником, предназначен для учета и контроля за выданным и возвращенным пользователем документом и анализа его использования;
- листок читательского требования на документ – бланк, заполняемый пользователем с указанием по установленной форме исходящих данных документа: фамилии, имени, отчества пользователя и № его читательского билета, предназначен для поиска и выдачи произведения печати и другого документа, учета и анализа запросов и отказов;
- бланк-заказ документов по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) – документ, дающий право получить запрашиваемое издание из фондов библиотеки-держателя;
- электронная заявка – заказ на официальном сайте Библиотеки через on-line сервисы по адресу: <https://uonb.ru/onlinebook>, либо в Личном кабинете в ГИС АИБС.

2.6 Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- наличие законодательных ограничений, связанных с авторскими и смежными правами;
- нарушение заявителем правил пользования библиотекой;
- несоответствие запроса содержанию государственной услуги;

- отсутствие документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- приостановка доступа в связи с техническими неполадками на серверном оборудовании и/или техническими проблемами.

Отказ в предоставлении государственной услуги по этим основаниям может быть обжалован в Министерстве искусства и культурной политики Ульяновской области и/или в суде.

2.7. Государственная услуга населению производится бесплатно.

В рамках предоставления государственной услуги получателям услуги с их согласия могут быть оказаны дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Уставом Библиотеки и Перечнем платных услуг Библиотеки.

2.8. Требования к оборудованию мест предоставления государственной услуги:

- в местах предоставления государственной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей;
- государственная услуга предоставляется структурными подразделениями библиотеки;
- для обслуживания пользователей помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, а именно:
- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений;
- мебелью обеспечивающей комфорт пользователям;
- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о ЧС;

Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей:

- требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;
- для реализации прав людей с ограниченными возможностями в библиотеке предполагается наличие пандусов и парпетов для исполнения по их заявлению государственной функции;
- рабочее место специалиста, ответственного за предоставление государственной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функций в полном объеме.

2.9. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления государственной услуги;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

2.10. Сведения о предоставленных государственных услугах отражаются в ГИС АИБС сотрудниками соответствующих структурных подразделения.

2.10.1. Отражению в ГИС АИБС подлежат следующие сведения:

- персональные данные пользователя;
- посещения;
- книговыдача;
- информация о приведённом мероприятии, включая дату, наименование, место проведения, тип, количество посещений, количество выданных книг, сведения об ответственном;
- информация о выставках, включая дату, наименование, место проведения, тип, количество посещений, количество выданных книг, сведения об ответственном;
- информация о выданных справках.

### **III. Административные процедуры**

3.1 Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователей в библиотеку, в том числе выдача повторного билета, взамен утерянного;
- обслуживание на абонементе;
- обслуживание в читальном зале;
- внестационарное обслуживание;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- организация и проведение общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий;
- межбиблиотечный абонемент;
- формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения безопасности фондов библиотеки.

3.2. Запись (перерегистрация) пользователей в библиотеку включает следующее:

- приём и анализ документов заявителя;
- предоставление согласия на обработку персональных данных;
- введение и/или сверка данных пользователя в ГИС АИБС;
- при разовых посещениях выдается контрольный листок при предъявлении паспорта.

При записи в библиотеку пользователь заполняет Согласие на обработку персональных данных в секторе статистики и контроля, знакомится с Правилами пользования библиотекой, расположением структурных подразделений библиотеки и ее услугами. Пользователя официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба учреждению.



Сотрудник сектора статистики и контроля для перерегистрации читателя проверяет сведения о пользователе в ГИС АИБС и по паспорту, в случае необходимости вносит изменения, делает отметку о перерегистрации.

В случае утери читательского билета сотрудник сектора статистики и контроля сверяет данные пользователя с записями в ГИС АИБС, оформляет новый читательский билет, вносит сведения об утерянном билете и повторно выданном билете в ГИС АИБС, оформляет квитанцию о возмещении расходов на бланочную продукцию.

Должностное лицо, ответственное за запись (перерегистрацию) читателей в библиотеку – сотрудник сектора статистики и контроля.

Контроль за совершением действий по записи (перерегистрации) читателей в библиотеку и принятие решений осуществляет сектора статистики и контроля. Продолжительность регистрации одного заявителя не должна превышать 10 минут.

Результат действия и порядок передачи результата – запись в библиотеку и выдача читательского билета.

3.3. Структурные подразделения, работающие в режиме Абонемента:

- центр чтения ;

3.4. Структурные подразделения, работающие в режиме Читального зала:

- отдел читальных залов;
- отдел литературы по искусству;
- отдел технической и сельскохозяйственной литературы;
- отдел литературы на иностранных языках;
- отдел краеведческой литературы и библиографии;
- отдел редких книг и рукописей;
- информационно-библиографический отдел;
- региональный центр доступа к ресурсам Президентской библиотеки имени Б.Н. Ельцина;
- центр межкультурных коммуникаций.
- сектор культурно-просветительской и событийной деятельности;

3.5. Обслуживание в режиме абонемента.

Гражданин, имеющий постоянную регистрацию в г. Ульяновске, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю читательский билет и документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение военнослужащего, свидетельство о рождении, поручительство). Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении и сроке возврата. Библиотекарь знакомит получателя государственной услуги с Правилами пользования библиотекой и абонементом под роспись в читательском формуляре.

Получатель государственной услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю.

На абонементе получатель услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю.

Получатель государственной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 30 дней. По истечении 30 дней получатель услуги обязан продлить срок (лично, по телефону, в личном кабинете ГИС АИБС, через форму обратной связи «Продление книг online» на официальном сайте библиотеки) или сдать взятые документы.

Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, указывает срок возврата документов, сведения о выданных документах заносятся в ГИС АИБС. За каждый выданный документ получатель услуги расписывается в книжном и читательском формуляре.

При возврате документов получателем услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, в ГИС АИБС вносятся сведения о возврате документов, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись.

Читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель государственной услуги прекратил посещать библиотеку, по каким - либо причинам, то его формуляр хранится 5 лет.

Время обслуживания получателя государственной услуги на абонементе не превышает 15 минут.

Конечными результатами предоставления услуги являются: предоставление доступа к документу, выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

### 3.6. Обслуживание в режиме читального зала.

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении читательского билета и контрольного листка, даже при разовом обращении.

Получатель государственной услуги устно или письменно, в том числе через личный кабинет ГИС АИБС делает запрос библиотекарю.

В случае если:

- документ находится в подсобном фонде структурного подразделения работающего в режиме читального зала документ выдается читателю
- документ находится в отделе хранения основного фонда, сотрудник читального зала передает листок читательского требования - бланк, заполняемый пользователем с указанием по установленной форме исходящих данных документа, в отдел хранения основного фонда.
- заявка сделана через личный кабинет ГИС АИБС сотрудник читального зала помогает распечатать заявку, либо принимает от пользователя и передает листок читательского требования в отдел хранения основного фонда.

За каждый выданный документ получатель услуги расписывается в книжном формуляре. Специалист читального зала проставляет отметку о выдаче документа из фонда библиотеки в контрольном листке пользователя, документ отдает пользователю (книжный формуляр остается у библиотекаря).

Получатель государственной услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, специалист читального зала принимает документы и ставит штамп читального зала в контрольном листке пользователя.

Время обслуживания получателя государственной услуги в читальном зале не превышает

- 15 минут если книги находятся в фонде читального зала;
- 90 минут если книги находятся в отделе хранения основного фонда.

Конечными результатами предоставления услуги являются: предоставление доступа к документу, выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

### 3.7. Внестационарное обслуживание.

Обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного абонемента и др. включает в себя:

- организацию библиотечных пунктов (график обслуживания, оформление библиотечной документации и пр.);
- подбор комплектов документов для обслуживания библиотечных пунктов;
- выезд (выход) для обслуживания библиотечного пункта;
- выезд (выход) для проведения общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий на площадках других организаций на основании заключенных договоров и соглашений о сотрудничестве;
- пользователи с ограниченными возможностями на основании заявления обеспечиваются надомной (внестационарной) формой библиотечного обслуживания.

### 3.8. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Основанием для предоставления информации о запрашиваемых документах и источниках, а также о местах хранения найденных документов является запрос пользователя при личном обращении в Библиотеку, при обращении на официальный сайт Библиотеки через форму «Виртуальный библиограф», по телефону, по почте, электронной почте - принятый и зарегистрированный сотрудником запрос.

Информация о ресурсах библиотеки представляется пользователю в виде текстового документа, электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа (в страницах или мегабайтах), Местонахождение документа (в виде краткого названия структурного подразделения библиотеки).

Для самостоятельного получения информации через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет на официальном сайте библиотеки <http://uonb.ru/> пользователь формулирует поисковый запрос в разделе Электронная библиотека ОГБУК «Дворец книги», указывая критерии поиска и сведения, необходимые для поиска издания (автор, заглавие, год издания), и подтверждает необходимость получения услуги, выбрав пункт меню «Найти», информация предоставляется заявителю в электронном виде в момент обращения.

Пользователь может получить два варианта ответа: сообщение «Найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов, о запрашиваемых изданиях в форме их библиографического описания, о местах хранения найденных документов. В случае получения ответа «Найдено 0 документов» пользователь может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае подачи запроса пользователя при личном обращении в Библиотеку или по телефону сотрудник, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие действия: представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность; выслушивает запрос, при необходимости уточняет суть запроса (автор, заглавие, год издания и т.п.); производит поиск запрашиваемой информации, используя справочно-поисковый аппарат библиотеки и предоставляет заявителю информацию в соответствии с его запросом или предоставляет заявителю доступ к каталогам, картотекам и базам данных библиотеки для самостоятельного поиска информации. Время предоставления услуги в случае личного обращения пользователя не превышает 20 минут.

В случае если услуга не может быть предоставлена немедленно, сотрудник Библиотеки, ответственный за предоставление услуги, связывается с пользователем по телефону для предоставления ответа на его запрос или предоставляет ответ на запрос при личном обращении в течение двух часов после поступления запроса.

При поступлении запроса по почте, электронной почте и через сервис «Виртуальный библиограф» сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие действия: проверяет запрос на наличие (отсутствие) оснований для отказа в его приеме; при отсутствии оснований для отказа регистрирует запрос в журнале удаленных запросов не позднее одного рабочего дня с момента поступления запроса; производит поиск запрашиваемой информации, используя справочно-поисковый аппарат библиотеки, готовит ответ на запрос пользователя; делает запись о направляемом заявителю ответе в журнале удаленных запросов и предоставляет заявителю информацию в соответствии с его запросом.

В ответ на запрос получателю услуги предоставляется библиографический список (до 20 источников). Заявитель получает ссылки на источник информации в сети Интернет. В ответе на фактографический запрос получает необходимую информацию с указанием источника, из которого она получена. Время предоставления услуги по электронной почте, через сервис «Виртуальный библиограф» от 1 до 3-х рабочих дней, в зависимости от сложности запроса, через почту - 10 рабочих дней с момента регистрации запроса.

Результатом выполнения запроса на предоставление информации о запрашиваемых документах и источниках, а также о местах хранения найденных документов является предоставление пользователю информации о запрашиваемых документах в форме библиографического описания изданий, а также предоставление информации о местах хранения найденных документов и предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

Информация о выполненном запросе вносится в ГИС АИБС.

3.9. Организация и проведение общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий.

Критерием принятия решения является желание пользователя принять участие в мероприятии. Промежуточный результат государственной услуги – получение потребителем информации (через афишу, объявление на сайте, в средствах массовой информации) либо приглашения на мероприятие.

Результат – физическое присутствие пользователя на мероприятии.

Способ фиксации результата выполнения государственной услуги – паспорт массового мероприятия, внесение информации о проведенном мероприятии в ГИС АИБС.

Время проведения мероприятия – от 30 мин.

Информирование о мероприятии осуществляется в соответствии с договором или планом работы учреждения, не позднее, чем за 1 неделю до его проведения.

3.10. Межбиблиотечный абонемент и электронная доставка документов (МБА И ЭДД)

Услугами Межбиблиотечного абонемента могут воспользоваться все граждане, имеющие постоянную прописку на территории Ульяновской области при предъявлении документа, удостоверяющего личность, даже при разовом обращении.

Получатель услуги может заказать документы, находящиеся в фондах других библиотек, находящихся на территории Российской Федерации.

Предоставление услуги на межбиблиотечном абонементе осуществляется сотрудником библиотеки, ответственным за обслуживание пользователей по МБА И ЭДД, следующим образом:

- заполняет бланк-заказ;
- проводит библиографическую доработку заказа;
- направляет бланк-заказ в соответствующую библиотеку;
- принимает документ, присланный по МБА бандеролью или по электронной почте;
- извещает пользователя о получении запрошенного документа и сроке пользования им;
- выдаёт пользователю полученные по МБА документы в читальном зале;
- принимает документ от пользователя в читальном зале;
- подготавливает к отправке документы в библиотеку-фондодержателю заказной бандеролью;
- при получении от библиотеки-фондодержателя извещения об отказе или задержке выполнения запроса, регистрирует его и сообщает пользователю о получении отказа и его причине.

Предоставление книг осуществляется сроком на 1 месяц; журналы сроком на 20 дней; микрофильмы сроком на 45 дней.

Срок выполнения услуги - от 20 дней со дня поступления запроса до 45 дней.

#### **IV. Формы контроля за исполнением административного Регламента**

4.1. Текущий (плановый) контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административным Регламентом по предоставлению государственной услуги, осуществляется ежеквартально заместителем директора по библиотечной работе, а также руководителем Библиотеки.

4.2. Оперативный (внеплановый) контроль осуществляется руководителем Библиотеки или его заместителем по выявленным проблемным фактам и по мере поступления жалоб, касающихся качества предоставления услуг.

4.3. Контроль за проведением мероприятий, анализ и оценка проведенных мероприятий осуществляется заместителем директора по библиотечной работе.

4.4. Итоговый контроль и анализ предоставления государственной услуги по результатам отчетного года осуществляется руководителем Библиотеки и его заместителем 1 раз в год.

4.5. Сотрудники, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность. Персональная ответственность сотрудника закрепляется в должностной инструкции.

4.6. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется Министерством искусства и культурной политики Ульяновской области. Контроль включает в себя:

- проведение проверок;
- выявление и устранение нарушений прав пользователей в результате предоставления государственной услуги;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан о результатах предоставления государственной услуги (содержащие жалобы, поступившие в Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области на решения, действия (бездействия) сотрудника, ответственного за предоставление государственной услуги).

УТВЕРЖДЕН  
приказом директора  
ОГБУК «Дворец книги»  
От 24.12.2024 г №60

## ПАСПОРТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Полное наименование государственной услуги                                              | Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2. Организация и место предоставления государственной услуги (полное наименование и адрес) | Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Дворец книги – Ульяновская областная научная библиотека имени В.И. Ленина» г. Ульяновск, пер. Карамзина, д.3/2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3. Состав (содержание) государственной услуги                                              | 1. Выдача документов из фондов библиотеки во временное пользование на традиционных (бумажных) и (или) электронных носителях;<br>2. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;<br>3. Организация индивидуального и коллективного доступа к библиотечно-информационным ресурсам;<br>4. Предоставление справочной и консультационной помощи в поиске, выборе и оптимальном использовании источников информации, включая Интернет;<br>5. Организация и проведение мероприятий по продвижению чтения и привлечению новых пользователей в библиотеку, организация досуга читателей и обеспечение их комфортного пребывания в библиотеке;<br>6. Внестационарное библиотечное обслуживание населения (передвижной комплекс информационно-библиотечного обслуживания населения (КИБО)). |
| 4. Нормативно-правовая база предоставления государственной                                 | 1. Конституция РФ;<br>2. Бюджетный кодекс РФ, Гражданский кодекс РФ (часть);<br>3. Основы законодательства Российской Федерации о                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| услуги                                                                                        | <p>культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (с изм. и доп.);</p> <p>4. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изм. и доп.);</p> <p>5. Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изм. и доп.);</p> <p>6. Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (с изм. и доп.);</p> <p>7. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изм. и доп.)</p> <p>8. Закон Ульяновской области от 06.12.2006 N 198-ЗО (с изм. и доп.) "О правовом регулировании отдельных вопросов в сфере организации библиотечного дела в Ульяновской области и о формировании обязательного экземпляра документов Ульяновской области;</p> <p>9. Федеральные законы и иные нормативные правовые акты РФ и Ульяновской области в области библиотечного дела;</p> <p>10. Устав Библиотеки</p> <p>11. Правила пользования библиотекой</p>                                                                                                                       |
| 5. Нормативные акты, регулирующие требования к качеству предоставления государственной услуги | <p>1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изм. и доп.);</p> <p>2. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" (с изм. и доп.);</p> <p>3. Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изм. и доп.);</p> <p>4. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изм. и доп.);</p> <p>5. Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (с изм. и доп.);</p> <p>6. Закон Ульяновской области от 06.12.2006 N 198-ЗО (с изм. и доп.) "О правовом регулировании отдельных вопросов в сфере организации библиотечного дела в Ульяновской области и о формировании обязательного экземпляра документов Ульяновской области;</p> <p>7. Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках" (Зарегистрировано в Минюсте России 12.05.2015 N 37244);</p> <p>8. Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки;</p> <p>9. иные действующие государственные стандарты по</p> |



|                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                              | информации, библиографии, библиотечному и издательскому делу;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.Нормативные акты, регулирующие требования к качеству предоставления государственной услуги | <p>1. Постановление Правительства Ульяновской области от 10.09.2015 N 457-П "О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Ульяновской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания" (с изм. и доп.);</p> <p>2. Приказ директора ОГБУК «Дворец книги» от 24.12.2024 № 60 «Об утверждении».</p> |
| 7.Категории и целевые группы потребителей государственной услуги                             | <p>1.физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые, люди с ограниченными возможностями, социально незащищённые граждане и другие;</p> <p>2.юридические лица</p>   |
| 8.Основание предоставления государственной услуги                                            | <p>1.Устав библиотеки;</p> <p>2.Правила пользования библиотекой;</p> <p>3.Читательский билет.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 9.Источники финансирования государственной услуги                                            | областной бюджет Ульяновской области                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10.Единицы измерения объема оказания государственной услуги                                  | <p>1.Количество посещений;</p> <p>2. Количество проведенных мероприятий</p> <p>3. Количество документов</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |