

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ГБУК РО «ДОНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО БИБЛИОТЕЧНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ НАСЕЛЕНИЯ**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Административный регламент (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления услуги по библиотечному обслуживанию населения (далее – государственная услуга).

1.2. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении государственной услуги в ГБУК РО «Донская государственная публичная библиотека» (далее – Библиотека).

1.3. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, принятой 12.12.1993 г., ст.44;
- Гражданским кодексом Российской Федерации от 24.11.2006 г.;
- Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. №3612-1 (с изменениями от 23 июня 1999 г., 27 декабря 2000 г., 30 декабря 2001 г., 24 декабря 2002 г., 23 декабря 2003 г., 22 августа 2004 г.);
- Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. №78-ФЗ (с изменениями от 22 августа 2004 г.) (ред. от 27.10.2008) в данном виде документ опубликован не был;
- Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года №210-ФЗ;
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ;
- Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-ФЗ (в ред. От 25.10.2007г.)
- Федеральным законом «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006 г., с изм. 26.04.2007 г.);
- Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. №77-ФЗ (с изменениями от 27 декабря 2000 г., 11 февраля 2002 г.);
- «Основными направлениями государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и планом действий по их реализации» от 01.06.2006 г., №МФ-П44-2462;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 г. № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007 N 922-р) «О социальных нормах и нормативах»;
- Постановлением Минтрудсоцразвития России от 3 февраля 1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказом Минкультуры России от 22.06.1998 г. № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- Инструкцией об учете библиотечного фонда, утвержденной Приказом Минкультуры России № 590 от 02.12.1998 г.;
- Письмом Минкультуры России от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29. «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008);
- ГОСТом Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;
- ГОСТом Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования»;

- ГОСТом Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»;
- ГОСТом 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;
- ГОСТом 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования»;
- Областным законом «О культуре» от 22.10.2004 г. № 177-ЗС;
- Приказом Минкультуры Ростовской области «Об утверждении Стандарта предоставления государственных услуг в области культуры» от 28.10.2009 г. № 319;
- Приказом Минкультуры Ростовской области «Об утверждении государственного задания на оказание государственных услуг на 2010 год государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры Ростовской области» от 17.12.2009 г. № 371;
- Уставом Государственного учреждения культуры Ростовской области «Донская государственная публичная библиотека», утвержденным 29.06.2007 г.;
- Правилами пользования библиотекой, утвержденными директором ГБУК РО «Донская государственная публичная библиотек»»
- Локальными нормативными актами библиотеки по вопросам организации библиотечного обслуживания.

1.4. Вид государственной услуги – бесплатная.

1.5. Результат предоставления государственной услуги – документ;

1.6. Получатели государственной услуги (далее – пользователи) – физические лица (независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии) и юридические лица (независимо от организационно-правовой формы).

1.7. Ответственными за предоставление услуги являются специалисты следующих структурных подразделений Библиотеки:

- отдела регистрации читателей, статистики и контроля,
- абонемента,
- информационно-библиографического отдела,
- научно-методического отдела,
- отдела деловой и социальной информации,
- отдела искусств,
- отдела краеведения,
- отдела межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов,
- отдела периодических изданий,
- отдела справочного обслуживания,
- отдела фондов и обслуживания,
- универсального читального зала,
- центра международных информационных ресурсов,
- центра по работе с книжными памятниками Ростовской области,
- центра электронных ресурсов.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

2.1.1. Государственная услуга предоставляется по адресу: 344049, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 175А в следующем режиме:

понедельник – выходной

вторник - пятница - с 9.00 до 19.00

суббота - воскресенье - с 10.00 до 18.00

последняя пятница каждого месяца - санитарный день.

В летний период (июнь - август) Библиотека работает:

понедельник – пятница, воскресенье - с 10.00 до 18.00

суббота – выходной

последняя пятница каждого месяца - санитарный день.

Библиотека не работает в праздничные дни, официально объявленные Правительством РФ нерабочими.

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка.

2.1.2. На входе в здание, где предоставляется государственная услуга, установлена вывеска с наименованием Библиотеки и графиком ее работы.

2.1.3. Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется специалистами Библиотеки в ходе личного обращения пользователей, с применением средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования, электронной почты, посредством сети Интернет, изданий информационных материалов (буклетов, проспектов, листовок и т.д.), размещения на информационных стендах.

2.1.3.1. E-mail Библиотеки: dspl-online@dspl.ru;

2.1.3.2. Электронный адрес официального сайта Библиотеки: www.dspl.ru.

2.1.3.3. Номер телефона для справок: (863) 264-85-97 – отдел справочного обслуживания.

Контактная информация администрации Библиотеки и структурных подразделений, оказывающих государственную услугу:

Приемная	(863) 264-93-69	
Директор	(863) 264-66-96	ekol@dspl.ru
Заместитель директора по библиотечной работе	(863) 299-40-33, факс: (863) 264-66-96	lomanovskaya@dspl.ru
Заместитель директора по новым технологиям	(863) 299-40-33, факс: (863) 264-66-96	moon@dspl.ru
Заместитель директора по обслуживанию пользователей	(863) 264-06-00	sorokina@dspl.ru
Отдел регистрации читателей, статистики и контроля	(863) 264-55-85	reg@dspl.ru
Абонемент	(863) 264-37-54	abonement@dspl.ru
Информационно-библиографический отдел	(863) 264-06-14	ibo@dspl.ru
Отдел деловой и социальной информации	(863) 264-46-94	odi@dspl.ru
Отдел краеведения	(863) 264-35-68 (доб. 124)	kray@dspl.ru
Отдел искусств	(863) 264-42-54 (доб. 130)	
Отдел межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов	(863) 264-03-16 (факс)	clibch@dspl.ru
Отдел периодических изданий	(863) 264-42-54 (доб. 118)	periodic@dspl.ru
Отдел фондов и обслуживания	(863) 264-42-54 (доб. 121)	fondy@dspl.ru
Универсальный читальный зал. Кафедра общественных и гуманитарных наук.	(863) 264-42-54 (доб. 110)	
Универсальный читальный зал. Кафедра экономики и права.	(863) 264-42-54 (доб. 117)	
Универсальный читальный зал. Кафедра естественных и прикладных наук.	(863) 264-42-54 (доб. 138)	
Центр международных информационных	(863) 264-52-75,	kli@dspl.ru

ресурсов

264-81-55

Центр по работе с книжными памятниками Ростовской области	(863) 266-58-28	redfond@dspl.ru
Центр электронных ресурсов	(863) 264-42-54 (доб. 137)	inetzal@dspl.ru

2.1.4. При консультировании пользователей по телефону или их личном обращении специалисты Библиотеки дают исчерпывающую информацию по вопросам предоставления и оказания государственной услуги.

В случае, когда вопрос выходит за рамки компетенции, отвечающего специалиста, обращение переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо, или же обратившемуся пользователю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.5. При информировании по письменным обращениям пользователей, в том числе направленным по электронной почте, по процедуре предоставления государственной услуги ответ на обращение направляется почтой или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

2.1.6. Консультации (справки) по проблемам предоставления государственной услуги посвящены следующим вопросам:

- Режим предоставления государственной услуги.
- Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги.
- Правила пользования Библиотекой.
- Поиск и выбор источников информации для получения государственной услуги.
- Состав фонда Библиотеки и наличие в нем конкретных документов для получения государственной услуги.
- Правила оформления запроса для получения государственной услуги.
- Правила пользования документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу и электронной доставке из других библиотек.
- Правила пользования документами в электронном виде.
- Правила пользования виртуальной справкой «Спроси краеведа».
- Возможности удовлетворения запросов с помощью других библиотек.
- Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

2.2. Основание для предоставления государственной услуги.

2.2.1. Основанием для предоставления государственной услуги является устный запрос пользователя или письменный запрос пользователя, оформленный: на листке читательского требования на документ, на бланке-заказе по межбиблиотечному абонементу, в электронной форме Заказа документа (текущего или предварительного), осуществленного через электронный каталог и в электронной форме Доставки документов на сайте Библиотеки.

2.2.3. В письменном запросе на листке читательского требования на документ и на бланке-заказе по межбиблиотечному абонементу пользователя должны быть указаны:

- Фамилия, инициалы
- Номер читательского билета
- Автор
- Название/заглавие документа
- Шифр
- Подпись читателя
- Дата

2.2.4. В электронных каталогах Библиотеки пользователь заполняет поля формы в соответствии с правилами базового, расширенного или профессионального поиска

(Приложение №2), в окне Просмотра результатов поиска или в окне Списка выдачи, осуществляет Заказ документа.

2.2.5. В on-line-заказе электронной доставки документов авторизовавшись (пройдя процедуру регистрации на сайте), пользователь заполняет следующие поля:

- Тип издания (Автореферат, Газета, Журнал, Книга)
- Автор
- Название
- Том
- Год
- Страницы

2.3. Сроки исполнения предоставления государственной услуги.

2.3.1. Предоставление государственной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках» и закрепленных приказом Министерства культуры Ростовской области от 28.10.2009 № 319 «Об утверждении стандарта предоставления государственных услуг в области культуры».

2.3.2. Сроки предоставления государственной услуги:

а) запись одного читателя в единую фактографическую электронную БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL в течение 3 минут;

б) перерегистрация одного читателя в единой фактографической электронной БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL в течение 1 минуты;

в) выдача одного документа из библиотечного фонда производится:

- в читальном зале – в срок до 5 минут,
- на абонементе – в срок до 5 минут,
- из основного хранения – в срок до 20 минут;

г) предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда на дом производится в зависимости от спроса на него на срок от 10 до 30 дней;

д) предоставлять во временное пользование документы из фонда читального зала в течение рабочего дня;

е). срок выполнения заявки по МБА (межбиблиотечному абонементу) с момента подачи заявки:

- 5 - 10 рабочих дней – для оригиналов и перенаправлении в другие библиотеки;
- 15 рабочих дней – при дополнительном библиографическом поиске.

ж). срок выполнения заказа по Электронной доставке документов – 1-2 дня.

2.4. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги либо отказа в предоставлении государственной услуги.

2.4.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- потребитель не стал пользователем;
- нарушение Правил пользования Библиотекой,
- причинение ущерба Библиотеке,
- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом

2.4.2. Отказ в предоставлении государственной услуги по этим основаниям может быть обжалован в органе социальной защиты населения и/или в суде.

2.5. Требования к местам предоставления государственной услуги.

2.5.1. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда. Рабочие места специалистов библиотеки аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой,

позволяющими организовать оказание государственной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.5.2. Места ожидания и предоставления государственной услуги, оборудованы:

- информационными стендами, схемами;
- электронной навигацией;
- столами/стойками и стульями для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками и канцелярскими принадлежностями;
- автоматизированными рабочими местами для пользователей, в т.ч. с доступом в Интернет;
- мебелью обеспечивающей комфорт пользователям;
- системой климатконтроля (охлаждения/нагрева/влажности);
- противопожарной системой и первичными средствами пожаротушения;
- системой охраны;
- автоматической системой оповещения людей о ЧС.

2.6. Перечень необходимых для предоставления государственной услуги документов:

- Документ, удостоверяющий личность (паспорт или универсальная электронная карта, или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка – для лиц, не достигших 14 лет.

- Анкета, собственноручно заполненная пользователем;
- Электронный читательский билет – документ, оформляемый специалистом библиотеки, дающий право пользования библиотекой с момента его оформления и до перерегистрации.

- Читательский формуляр – документ, заполняемый специалистом библиотеки, содержащий информацию о пользователе (согласно положению о персональных данных ГБУК РО «Донская государственная публичная библиотека»), предназначенный для учета и контроля, выданных пользователю и возвращенных им документов.

- Листок читательского требования на документ – бланк, заполняемый пользователем с указанием по установленной форме исходящих данных документа.

- Бланк-заказ документов по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) – документ, дающий право получить запрашиваемое издание из фондов библиотеки-держателя запрашиваемого документа.

- Договор, дающий право на получение государственной услуги – для библиотек, организаций, учреждений, муниципальных образований, где будет предоставлена государственная услуга пользователям, не имеющим возможности в силу удаленности местожительства посещать библиотеку.

- Электронная форма Заказа документа (текущего или предварительного), осуществленного через электронные каталоги Библиотеки – документ, дающий право получить запрашиваемое издание из фонда.

- Электронная форма заказа Доставки документов на сайте библиотеки – документ, дающий право получить копию статьи или части запрашиваемого издания, как из фонда Библиотеки, так и из фондов библиотек-держателей запрашиваемых документов.

2.6.1. Требования к документам, предоставляемым пользователями:

- Анкета, листок читательского требования на документ, бланк-заказ по МБА заполняются на специальных бланках разборчивым подчерком, без произвольных сокращений. Образцы оформления документов и Бланки, необходимых для оказания государственной услуги предоставляются в удобном для пользователей месте (отдел регистрации читателей, статистики и контроля, отдел справочного обслуживания / зал каталогов, отдел межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов).

- Для осуществления Заказа документа (текущего или предварительного) через электронные каталоги Библиотеки соблюдать правила заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска, не допускать грамматических ошибок, описок или вводить в поля для заполнения символов, не применяемые для обозначения данные, не заказывать за один раз более одного документа.

- В электронной форме заказа Доставки документов на сайте Библиотеки, обязательно заполняются поля, отмеченные знаком «*».

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в Библиотеку в локальном или удаленном режимах.

3.2. Предоставление государственной услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователя в Библиотеку (в том числе выдача гостевого электронного читательского билета, дубликата взамен утерянного и т.п.);

- выдача документов;

3.2.1. Последовательность действий при записи (перерегистрация) пользователя в Библиотеку (в том числе выдача гостевого электронного читательского билета, дубликата взамен утерянного и т.п).

3.2.1.1. Запись пользователей в Библиотеку – оформление документов на право получения государственной услуги:

- предоставить правила пользования Библиотекой (другие локальные нормативные акты библиотеки по вопросам организации библиотечного обслуживания);

- принять у пользователя заполненную анкету;

- сверить документ, удостоверяющий личность пользователя, с учетными записями, зафиксированными в единой фактографической электронной БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL и архивной ЭБД «Картотека читателей» (01.06.1994 – 01.01.2007 г.г.), в целях исключения повторной записи в Библиотеку или наличия у пользователя штрафных санкций, приостанавливающих возможность получения услуги;

- записать пользователя в единую фактографическую электронную БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL;

- оформить читательский билет (фотосъемка, распечатка пластикового электронного читательского билета);

3.2.1.1.1. Результат данной административной процедуры – получение пользователем электронного пластикового читательского билета.

3.2.1.2. Перерегистрация пользователей в Библиотеке – ежегодное переоформление документов на право получения государственной услуги:

- сверить персональные данные пользователя, зафиксированные в единой фактографической электронной БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL, с документом, удостоверяющим личность;

- в случае изменения персональных данных – редактировать учетную запись в единой фактографической электронной БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL, внести соответствующие исправления в анкету пользователя и подтвердить их его личной подписью;

- в случае наличия у пользователя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фонда Библиотеки документов) или других штрафных санкций – приостановить возможность получения услуги до возврата документов в Библиотеку или до возмещения вреда, причиненного Библиотеке, до истечения срока штрафных санкций;

- зафиксировать дату перерегистрации в единой фактографической электронной БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL.

3.2.1.2.1. Результат данной административной процедуры – получение пользователем пластикового электронного читательского билета с датой перерегистрации текущего года.

3.2.1.3. Выдача гостевого электронного читательского билета для однократного посещения Библиотеки – предоставление во временное пользование документа на право получения государственной услуги:

- сверить документ, удостоверяющий личность посетителя, с учетными записями, зафиксированными в единой фактографической электронной БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL, в ЭБД «Картотека разового посещения» и архивной ЭБД «Картотека читателей» (01.06.1994 – 01.01.2007 г.г.), в целях исключения наличия ранее выданного читательского билета, задолженности или наличия штрафных санкций, приостанавливающих возможность получения услуги;

- предоставить правила пользования Библиотекой (другие локальные нормативные акты библиотеки по вопросам организации библиотечного обслуживания);

- создать учетную запись в ЭБД «Картотека разового посещения»;

3.2.1.3.1. Результат данной административной процедуры – получение посетителем гостевого электронного читательского билета.

3.2.1.4. Выдача билета разового посещения в случае, когда пользователь забыл взять с собой электронный читательский билет – предоставление документа на право получения государственной услуги:

- сверить документ, удостоверяющий личность пользователя, с учетными записями, зафиксированными в единой фактографической электронной БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL и архивной ЭБД «Картотека читателей» (01.06.1994 – 01.01.2007 г.г.), в целях подтверждения факта записи в Библиотеку, наличия электронного читательского билета и исключения факта наличия у пользователя задолженности или штрафных санкций, приостанавливающих возможность получения услуги;

- оформить билет разового посещения;

3.2.1.4.1. Результат данной административной процедуры – получение пользователем билета разового посещения на бумажном носителе.

3.2.1.5. Выдача дубликата электронного читательского билета в случае утраты, порчи и т. п. – повторное предоставление документа на право получения государственной услуги:

- сверить документ, удостоверяющий личность пользователя, с учетными записями, зафиксированными в единой фактографической электронной БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL, в целях подтверждения факта записи в Библиотеку и выдачи электронного читательского билета, исключения факта наличия у пользователя задолженности или штрафных санкций, приостанавливающих возможность получения услуги;

- оформить электронный читательского билет (распечатка пластикового электронного читательского билета).

3.2.1.5.1. Результат данной административной процедуры – получение пользователем пластикового электронного читательского билета.

3.2.1.6. Предварительное оформление читательского билета – оформление документов на право получения государственной услуги:

- осуществлять, в дни работы Библиотеки, каждые два часа, мониторинг электронной почты, пришедшей на адрес reg@dspl.ru для выявления анкет, поступивших от пользователей;

- сверить персональные данные пользователя, с учетными записями, зафиксированными в единой фактографической электронной БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL и архивной ЭБД «Картотека читателей» (01.06.1994 – 01.01.2007 г.г.), в

целях исключения повторной записи в Библиотеку или наличия у пользователя штрафных санкций, приостанавливающих возможность получения услуги;

- записать пользователя в зарезервированную часть единой фактографической электронной БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL;

- при личном обращении пользователя: предоставить правила пользования Библиотекой (другие локальные нормативные акты библиотеки по вопросам организации библиотечного обслуживания), сверить его персональные данные, зафиксированные в единой фактографической электронной БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL, с документом, удостоверяющим личность, распечатать анкету, получить подпись пользователя в анкете;

- оформить читательский билет (фотосъемка, распечатка пластикового электронного читательского билета);

- удалить из единой фактографической электронной БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL учетную запись потенциального пользователя, в случае его не обращения в течение десяти дней за услугой.

3.2.1.6.1. Результат данной административной процедуры – получение пользователем пластикового электронного читательского билета.

3.2.1.7. Должностное лицо, ответственное за запись (перерегистрация) пользователей в Библиотеку – заведующий отделом регистрации читателей, статистики и контроля.

3.2.2. Выдача документов.

Выдача документов осуществляется в следующих формах библиотечного обслуживания:

- читального зала, предусматривающего выдачу документов для работы в помещении Библиотеки в ее рабочее время – для всех категорий пользователей;

- абонеента, предусматривающего выдачу документов для использования вне стен Библиотеки – для пользователей, имеющих постоянную регистрацию в г. Ростове-на-Дону.

- через электронные информационные сети, предусматривающее предоставление документов, посредством сети Интернет (электронная доставка документов) (в том числе виртуальное обслуживание, вне стен Библиотеки) – для всех категорий пользователей.

Основанием для начала данной административной процедуры является устный или письменный запрос пользователя.

3.2.2.1. Последовательность действий при выдаче документов в форме читального зала из фонда основного книгохранилища.

3.2.2.1.1. Прием Заказа документов, осуществленного через электронные каталоги Библиотеки Диспетчером отдела фондов и обслуживания:

- принять заказ;
- распечатать требование на заказ;
- проставить на обратной стороне бланка требования фамилию принимающего заказ;

- уточнить при необходимости местонахождение документа в ОПАС GLOBAL (документы с №3000000 – коллекция местных изданий, форматное издание, художественная литература и т.п.).

- распределить требования по ячейкам ярусов книгохранилища.

3.2.2.1.2. Выполнение требований:

- зафиксировать на ярусах книгохранилища поступившие требования;

- подобрать требования по инвентарным номерам;

- найти документ;

- сделать отметку на требовании (корешке) проставить инвентарный номер;

- сделать отметку на книжном формуляре (проставить дату выдачи);

- проставить на обратной стороне бланка требования время окончания выполнения заказа и фамилию исполнителя;
 - транспортировать документы на 4 ярус книгохранилища.
- 3.2.2.1.3. Установка местонахождения ненайденного документа:
- проверить документ по справочным картотекам (картотеки выданных документов читателям и по МБА, топографические картотеки) и инвентарным книгам;
 - проверить в электронных и карточных каталогах соответствие инвентарных номеров и заглавий документов;
 - проставить на обратной стороне бланка требования с отказом время окончания выполнения заказа и фамилию исполнителя;
 - передать требование с отказом на 4 ярус книгохранилища;
 - сформировать обоснование отказа.
- 3.2.2.1.4. Отправка документа на кафедру выдачи:
- заполнить поля «Код документа» и «Код заказа» в модуле «Циркуляция» АБИС ОПАС GLOBAL;
 - отправить документы на кафедру выдачи.
- 3.2.2.2. Прием требований на кафедре обслуживания:
- принять письменное требование у пользователя;
 - проверить правильность и четкость заполнения всех необходимых полей, наличие сиглы хранения;
 - проставить на обратной стороне бланка требования время приема и фамилию принимающего заказ;
 - осуществить проверку требования в ЭБЗ «Отложки» с целью исключения возможности нахождения документов на полках бронирования;
 - передать требования в диспетчерскую (4 ярус книгохранилища).
- 3.2.2.2.1. Прием требований в диспетчерской:
- зафиксировать требования;
 - распределить требования по ячейкам ярусов книгохранилища;
 - уточнить при необходимости местонахождение документа в ОПАС GLOBAL (документы с №3000000 – коллекция местных изданий, форматное издание, художественная литература и т.п.).
- 3.2.2.2.3. Выполнение требований:
- зафиксировать на ярусах книгохранилища поступившие требования;
 - подобрать требования по инвентарным номерам;
 - найти документ;
 - сделать отметку на требовании (корешке) проставить инвентарный номер;
 - сделать отметку на книжном формуляре (проставить дату выдачи);
 - проставить на обратной стороне бланка требования время окончания выполнения заказа и фамилию исполнителя;
 - транспортировать документы на 4 ярус книгохранилища.
- 3.2.2.2.4. Установка местонахождения ненайденного документа:
- проверить документ по справочным картотекам (картотеки выданных документов читателям и по МБА, топографические картотеки) и инвентарным книгам;
 - проверить в электронных и карточных каталогах соответствие инвентарных номеров и заглавий документов;
 - проставить на обратной стороне бланка требования с отказом время окончания выполнения заказа и фамилию исполнителя;
 - передать требование с отказом на 4 ярус книгохранилища.
- 3.2.2.2.5. Выдача/прием документов в автоматизированном режиме на кафедре обслуживания:
- получить документы на 4 ярусе книгохранилища;

- осуществить регистрацию приема документа на месте выдачи (Принять из фонда) в модуле «Циркуляция» АБИС ОПАС GLOBAL;
 - разложить документы в алфавите фамилий пользователей;
 - сверить выдаваемый документ с читательским требованием;
 - проверить документ на наличие дефектов;
 - заполнить поля «Код получателя» (номер читательского билета) и «Код документа» в модуле «Циркуляция» АБИС ОПАС GLOBAL;
 - принять документы от пользователя: заполнить поле «Код документа» в модуле «Циркуляция» АБИС ОПАС GLOBAL, сверить с корешком требования, проверить документ на наличие дефектов, отправить в фонд основного хранения;
 - составить акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого пользователем документа;
 - создать учетную запись в ЭБЗ «Отложки» в случае, когда пользователь при длительной работе, хочет воспользоваться правом, сохранить за собой, запрошенные документы (Ф.И.О. пользователя, инвентарные номера документов, номер «отложки»);
 - отложить документы на полку бронирования, в сектор, соответствующий номеру «отложки»;
 - корректировать учетную запись в ЭБЗ «Отложки» в случае, когда пользователь сдает часть документов из подборки или продлевает срок пользования документами;
- 3.2.2.2.5. Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.
- 3.2.2.2.6. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий отделом фондов и обслуживания.
- 3.2.2.3. Последовательность действий при выдаче документов в форме читального зала (автоматизированная выдача из отраслевых отделов):
- Консультировать пользователя у каталогов, картотек, полок открытого доступа; информировать о новых поступлениях.
 - Подобрать документы в подсобном фонде читального зала согласно: Заказа документов, осуществленного через электронные каталоги, требованию или устному запросу, передать на кафедру выдачи.
 - Подобрать документы по учебной программе на основании списков литературы, выдаваемых учащимся и студентам, передать на кафедру выдачи.
 - Подобрать документы определенной тематики в подсобном фонде читального зала, передать на кафедру выдачи.
 - Сверить книжные формуляры с названием книг, инвентарными номерами.
 - Выдать документ пользователю: сверить выдаваемый документ с читательским требованием/устным запросом, заполнить поля «Код получателя» (номер читательского билета) и «Код документа» в модуле «Циркуляция» АБИС ОПАС GLOBAL, проверить наличие страниц.
 - Принять документ от пользователя: заполнить поле «Код документа» в модуле «Циркуляция» АБИС ОПАС GLOBAL, сверить с корешками требований, проверить документ на наличие дефектов.
 - Составить акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого пользователем документа.
- 3.2.2.3.1. Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.
- 3.2.2.3.2. Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующие отделами деловой и социальной информации, информационно-библиографического, искусств, краеведения, научно-методического, периодических изданий, универсального читального зала, центра международных информационных ресурсов, центра по работе с книжными памятниками Ростовской области.

3.2.2.4. Последовательность действий при выдаче электронных документов в форме читального зала.

3.2.2.4.1. Выдача документов из Электронной библиотеки диссертаций (ЭБД) Российской Государственной библиотеки (РГБ) в Виртуальном читальном зале (ВЧЗ) РГБ в центре электронных ресурсов Библиотеки:

- Получить запрос на документы из ЭБД РГБ.
- При первом обращении к ЭБД РГБ:
 - зарегистрировать пользователя в ВЧЗ ЭБД РГБ;
 - сообщить пользователю его персональный логин и пароль;
 - объяснить правила работы и рекомендовать методику поиска в ЭБД РГБ.
- Предоставить пользователю автоматизированное рабочее место с доступом к ЭБД РГБ.

- Получить запрос от пользователя на выдачу (распечатку) документа.
- Выдать (распечатать) документ пользователю.

3.2.2.4.1.1. Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

3.2.2.4.1.2. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий центром электронных ресурсов.

3.2.2.4.2. Выдача электронных документов из баз данных (БД) он-лайнного доступа:

- Получить запрос на документы.
- Объяснить правила работы, рекомендовать БД и методику поиска в них, при необходимости проверить наличие документов в БД; информировать о тестовых доступах к новым БД.
- Предоставить пользователю автоматизированное рабочее место с доступом к БД, при необходимости ввести логин/пароль.
- Получить запрос на выдачу (распечатку либо цифровую копию) документа от пользователя.
- Выдать документ пользователю (распечатать, перенести цифровые копии на носитель информации).

3.2.2.4.2.1. Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

3.2.2.4.2.2. Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующие отделами деловой и социальной информации, информационно-библиографического, краеведения, периодических изданий, центра международных информационных ресурсов, центра по работе с книжными памятниками Ростовской области, центра электронных ресурсов.

3.2.2.5. Последовательность действий при выдаче документов в форме абонеента:

- Оформить читательский формуляр, при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с ФЗ «О персональных данных» от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ.
- Ознакомить с порядком выдачи литературы на дом в соответствии с «Правилами пользования Библиотекой» п. 6.14, п. 6.15, п. 6.17 и п.6.18; с системой расстановки фонда.
- Проверить наличие запрашиваемого документа в топографическом каталоге отдела и наличие издания на полке.
- Выдать документы пользователю: заполнить поля «Код получателя» (номер читательского билета) и «Код документа» в модуле «Циркуляция» АБИС ОПАС GLOBAL, найти читательский формуляр, указать срок возврата, проверить правильность заполнения книжного формуляра (дата возврата литературы, фамилия пользователя), вложить книжные формуляры в читательский формуляр, проверить наличие страниц, записать документы в читательский формуляр, получить личную роспись пользователя в читательском формуляре, сделать отметку на контрольном листке.

- Принять документ от пользователя: заполнить поле «Код документа» и «Код получателя» (номер читательского билета) в модуле «Циркуляция» АБИС ОРАС GLOBAL, найти читательский формуляр, вставить книжный формуляр в карман, сверить книжный формуляр с инвентарным номером документа, списать сдаваемый документ (вычеркнуть из читательского формуляра инвентарный номер, поставить роспись о приеме), проверить документ на наличие дефектов.

- Составить акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого пользователем документа.

- Продлить срок пользования документом: в модуле «Циркуляция» АБИС ОРАС GLOBAL открыть вкладку «Книги на руках», заполнить поле «Код получателя» (номер читательского билета), отметить галочкой выбранный документ, нажать вкладку «Продлить», найти читательский формуляр, сделать отметку о продлении срока пользования.

3.2.2.5.1. Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

3.2.2.5.2. Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующие отделами абонемент, искусств, центр международных информационных ресурсов.

3.2.2.6. Выдача документов в форме межбиблиотечного абонемента осуществляется в следующих режимах:

- локальном;
- удаленном.

3.2.2.6.1. Последовательность действий при выдаче документов в форме межбиблиотечного абонемента:

3.2.2.6.2. Оформить читательский формуляр (персональный абонемент или коллективного пользователя), при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с ФЗ «О персональных данных» от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ.

3.2.2.6.3. Ознакомить с порядком выдачи литературы на дом в соответствии с «Правилами пользования Библиотекой» п. 6.14 и п. 6.15, требованием заполнения бланк-заказа на документ.

3.2.2.6.4. Выполнить заказ на документ (в локальном режиме):

- принять бланк-заказ;
- уточнить указанные пользователем сведения о заказанном документе, цели запроса, источнике получения информации;
- произвести библиографическую доработку заказа (уточнить библиографические сведения по СПА Библиотеки);

- отправить обработанный бланк-заказ в основное книгохранилище отдела фондов и обслуживания или в отраслевые отделы Библиотеки, при необходимости координировать/ перенаправить заказ (проверить наличие запрашиваемого документа в библиотеках города, области, региона, страны);

- получить документ (из фондов Библиотеки, из других библиотек);
- известить пользователя о получении запрошенного документа и сроке пользования им;

- сверить выдаваемый документ с бланк-заказом, проверить наличие страниц и состояние документа, выдать документ (в читальный зал, персональным абонентам и коллективным пользователям за пределы Библиотеки);

- принять документ (сверить документ с частью бланка-заказа, проверить документ на наличие дефектов, сделать отметку о приеме, вернуть к месту хранения);

- составить акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого пользователем документа.

3.2.2.6.5. Выполнить заказ на документ (в удаленном режиме):

- получить почту на почтовом отделении и по электронной почте (вскрыть почтовые конверты, заказные бандероли, распечатать электронные бланк-заказы);
- проверить бланк-заказы на правильность заполнения: наличие номера абонента, почтового адреса, печати, подписи ответственного лица;
- оформить абонента (организация ранее не абонировалась): присвоить абоненту номер, заполнить карточку регистрации абонента МБА и разделитель (формуляр), указать полное наименование библиотеки, почтовый/электронный адрес, телефон, фамилию, имя, отчество ответственного лица, дату открытия и номер абонента;
- ввести заказы в электронную БД «Картотека удаленных абонентов»;
- произвести библиографическую доработку заказа (уточнить библиографические сведения по СПА Библиотеки);
- отправить обработанный бланк-заказ в основное книгохранилище отдела фондов и обслуживания или в отраслевые отделы Библиотеки;
- координировать/перенаправить заказ (проверить наличие запрашиваемого документа в библиотеках города, области, региона, страны);
- отправить абоненту извещение о перенаправлении запроса с указанием библиотеки, куда он отправлен;
- получить документ (из фондов Библиотеки);
- подготовить документ к выдаче: сверить документ с бланком-заказом, проверить наличие страниц и состояние документа, проставить на бланке-заказе шифры документа, указать инвентарный номер, количество документов, дату выдачи; на оборотной стороне 2-й части проставить штамп библиотеки с названием и почтовым адресом, указать срок возврата, вложить 2-ю часть бланка-заказа в выдаваемый документ, проставить номер бандероли внизу;
- отправить документы абонентам: упаковать бандероль, взвесить, наклеить марки, написать адрес, составить опись, доставить заказные бандероли на почтовое отделение;
- ввести в электронную БД сведения об отправке документов по адресам;
- расставить бланк-заказы отправленных документов в картотеки;
- принять документ, возвращенный абонентом: получить на почте, распечатать бандероль, проверить состояние документа, вынуть бланк-заказ из картотеки обслуживания абонентов, указать на нем дату возврата документа;
- вернуть документ к месту хранения.

3.2.2.6.6. Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

3.2.2.6.7. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий отделом межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов.

3.2.2.7. Выдача документов через электронные информационные сети, предусматривающая предоставление документов, посредством сети Интернет (электронная доставка документов).

3.2.2.7.1. Последовательность действий электронной доставки документов (в локальном режиме):

- принять заказ от пользователя;
- уточнить указанные пользователем сведения о заказанном документе, цели запроса, источнике получения информации;
- произвести библиографическую доработку заказа (уточнить библиографические сведения по СПА Библиотеки);
- координировать/перенаправить заказ (проверить наличие запрашиваемого документа в библиотеках города, области, региона, страны);
- отправить заказ на e-mail библиотеки-фондодержателя;
- получить электронную копию документа из библиотеки-фондодержателя;

- известить пользователя о получении запрошенного документа;
- распечатать, полученную электронную копию документа;
- выдать пользователю копию документа на бумажном носителе;
- уничтожить электронную рабочую копию документа.

3.2.2.7.2. Последовательность действий электронной доставки документов (в удаленном режиме):

- принять заказ по электронной почте;
- произвести библиографическую доработку заказа (уточнить библиографические сведения по СПА Библиотеки);
 - отправить обработанный заказ в основное книгохранилище отдела фондов и обслуживания или в отраслевые отделы Библиотеки;
 - получить документ (из фондов Библиотеки);
 - сканировать документ;
 - отправить электронную копию на e-mail пользователя;
 - уничтожить электронную рабочую копию документа;
 - вернуть документ к месту хранения.

3.2.2.7.3. Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

3.2.2.7.4. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий отделом межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Библиотеки положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги осуществляется: директором ГБУК РО «Донская государственная публичная библиотека», заместителями директора по библиотечной работе и по обслуживанию пользователей, должностными лицами (зав. отделами), ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.2. Контрольные мероприятия по проверке исполнения государственного задания на предоставление государственной услуги проводятся Министерством культуры Ростовской области на основе ежегодно составляемых им планов и на основании поступивших жалоб на качество бюджетных услуг.

4.2.1. Каждое контрольное мероприятие осуществляется на основании приказа министерства культуры с указанием участвующих в нем должностных лиц.

4.3. Ответственность должностных лиц и специалистов за решения и действия (бездействия) принимаемые в ходе исполнения государственной услуги.

4.3.1. Должностные лица, ответственные за исполнение настоящего регламента:

- определяют и корректируют ход исполнения административных процедур (действий) в целях оптимизации процесса;
- вносят предложения по оптимизации процесса исполнения государственной услуги;
- назначают ответственных за выполнение отдельных административных процедур (действий).

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов за предоставление государственной услуги закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3.3. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) и принятых решений в ходе исполнения государственной услуги на основании настоящего административного регламента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом Ростовской области от 18.09 2006 г. № 540-3С «Об обращениях граждан» и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.2. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения государственной услуги на основании настоящего административного регламента, могут быть обжалованы:

- в министерстве культуры Ростовской области;
- в прокуратуре Ростовской области;
- в суде.

5.3. Досудебное обжалование: заинтересованные лица (пользователи) могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения государственной услуги на основании настоящего административного регламента (далее жалоба).

5.4. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге обращений», высказана устно на личном приеме у руководителя Библиотеки или замещающего его лица в приемные часы.

5.5. Все поступающие в Библиотеку письменные обращения, вне зависимости от выбранного заявителем способа направления обращения (по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования), регистрируются.

5.6. Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

- фамилию, имя, отчество;
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- контактный почтовый адрес;
- предмет жалобы;
- личную подпись.

5.6.1. В случае необходимости (в подтверждение своих доводов) к жалобе заявитель прилагает копии документов и материалы, характеризующие предмет жалобы.

5.7. Письменная жалоба вместе с копиями материалов, представленных заявителем, регистрируется и передается ответственному лицу для рассмотрения.

5.8. Рассмотрение запроса (жалобы) осуществляется в срок до 30-ти календарных дней с момента регистрации поступления запроса (жалобы).

5.9. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению сведений заявителю и применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения в ходе осуществления административной процедуры, государственной услуги на основании настоящего административного регламента, которые повлекли за собой жалобу пользователя.

5.10. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в срок не превышающем 30 дней с момента регистрации обращения.

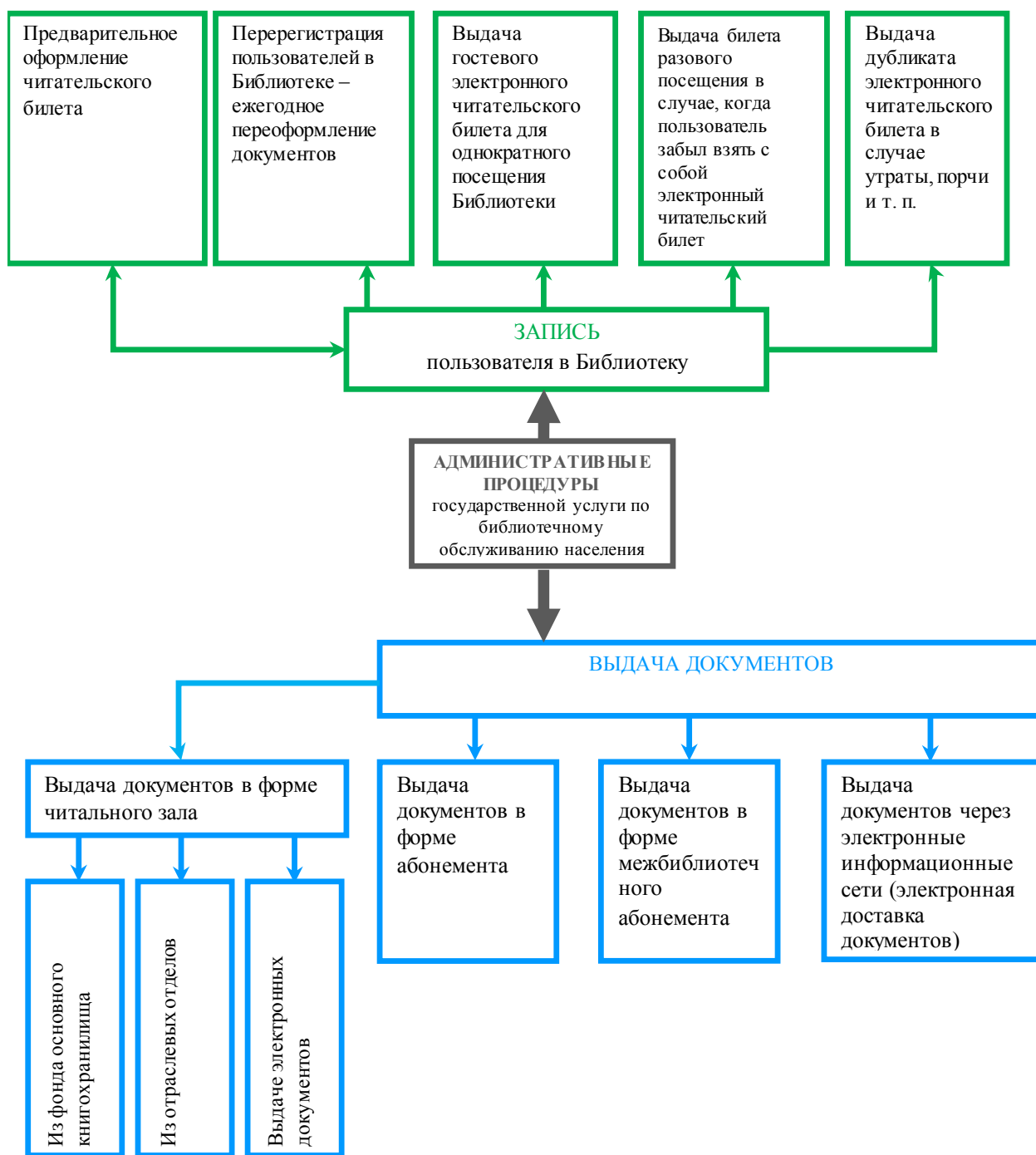
5.11. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны: фамилия, имя, отчество заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.12. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.13. Обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной услуги на основании настоящего административного регламента в судебном порядке происходит согласно действующему законодательству.

Блок-схема административных процедур государственной услуги по библиотечному обслуживанию населения



Поиск информации в электронных каталогах OPAC-Global

