Приложение №1

к приказу ГБУ РК «СБС РК им. Л. Брайля»

от 08.08.2023 №42-од

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГБУ РК «СБС РК им. Л Брайля»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.М. Безносикова

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

**Порядок**

**предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

**ГБУ РК «Специальная библиотека для слепых**

 **Республики Коми им. Луи Брайля»**

**1.Общие положения**

1.1. Порядок предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Порядок, государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для получателей государственной услуги и определяет:

- перечень нормативно-правовых актов, на основании которых предоставляется государственная услуга;

- порядок оказания государственной услуги;

- перечень процедур по предоставлению государственной услуги.

1.2. Государственная услуга предоставляется ГБУ РК «Специальная библиотека для слепых Республики Коми им. Луи Брайля» (далее – ГБУ РК «СБС РК им. Л. Брайля», учреждение), по адресу: 167000, г. Сыктывкар, ул. Ленина, 27, факс: (8212) 24-06-71, E-mail: brail@komisbs.ru, сайт учреждения: http:// [www.komisbs.ru](http://www.komisbs.ru/)

1.3. Основанием для оказания услуги является государственное задание на оказание государственной услуги физическим и юридическим лицам, утверждаемое Министром культуры и архивного дела Республики Коми.

**2. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление**

 **государственной услуги**

Исполнение государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;

- Административный Кодекс Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации (ч.4);

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Закон Российской Федерации от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

- Закон Российской Федерации от 29.12.1994 г.  № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Закон Российской Федерации от02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 08. 07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Закон Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

- Закон Российской Федерации от 9.02.2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственный и муниципальных услуг»;

- Закон Российской Федерации от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ [«О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию](http://base.garant.ru/12181695/)»;

- Закон Российской Федерации от 05.04.2013 г. «44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

- Закон Российской Федерации от 01.12.2014 г. №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

- Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 г. №808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

- Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 г. №203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы»;

- Указ Президента Российской Федерации от 9.11.2022 г. № 809 «Об утверждении Основ государственной политики по сохранению и укреплению традиционных российских духовно-нравственных ценностей»;

- [Постановление Правительства Российской Федерации от 23.01.2016 г.  № 32 «Об утверждении перечня форматов, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), перечня библиотек, предоставляющих слепым и слабовидящим доступ через информационно-телекоммуникационные сети к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), а также Правил предоставления библиотеками доступа слепым и слабовидящим к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), через информационно-телекоммуникационные сети»](http://sosbs.ru/links/Postan_PRF_23_Jan_2016.doc);

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 13.03.2021 г. №608-Р «Об утверждении Стратегии развития библиотечного дела в Российской Федерации на период до 2030 года»;

- Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 г. №1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 г. №2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Закон Республики Коми от 03.07.2008 г. N 69-РЗ «О некоторых вопросах в области библиотечного дела и обязательного экземпляра документов в Республике Коми»;

- Приказ Министерства культуры и архивного деда Республики Коми от 05.06.2023 г. №286-од «Об утверждении Порядка проведения мониторинга выполнения госзадания государственными учреждениями культуры и искусства Республики Коми, функции и полномочия которых осуществляет Министерство культуры и архивного деда Республики Коми»;

- Модельный стандарт деятельности специальной библиотеки для слепых субъекта Российской Федерации, принят РБА 20.05.2010 г.;

- ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»;

- ГОСТ Р7.0.20-2014 «Библиотечная статистика»;

- ГОСТ Р 7.0.103-2018 «Библиотечно-информационное обслуживание»;

- Устав ГБУ РК «СБС РК им. Л. Брайля»;

- Приказы ГБУ РК «СБС РК им. Л. Брайля» об утверждении Регламента учета показателей государственного задания и Порядок проведения контроля и проверок за выполнением показателей государственного задания;

- Настоящий Порядок.

**3. Порядок оказания государственной услуги**

3.1**.** Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги.

Для получения государственной услуги в помещении библиотеки пользователь предъявляет паспорт. Военнослужащие срочной службы предъявляют военный билет. Для получения государственной услуги лицами до 14 лет указанные документы предъявляются их родителями.

Для получения государственной услуги посредством телекоммуникационной сети Интернет документы не требуются.

Для юридических лиц – договор об оказании услуг.

3.2. Порядок информирования потенциальных потребителей государственной услуги.

Информацию о порядке предоставления государственной услуги, перечень услуг, правила предоставления услуг, график (режим) работы учреждения, контактная информация, информация о деятельности учреждения, информация о проводимых мероприятиях и др. учреждение предоставляет следующими способами информирования:

- издание рекламной продукции;

- организация индивидуального информирования (устно, телефон, почта, эл. почта);

- проведение выездных мероприятий в учреждениях и организациях;

- размещение информации в СМИ (пресса, телевидение, радио);

- размещение информации на стендах в помещении учреждения;

- размещение информации на порталах и сайтах в сети Интернет.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении пользователя лично и (или) по телефону. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Групповое устное информирование осуществляется в процессе проведения массовых мероприятий, а также посредством СМИ.

Индивидуальное письменное информирование (в том числе с использованием электронной почты и модулей обратной связи на официальном сайте библиотеки) осуществляется по письменному обращению пользователя (в том числе по электронной почте), которое регистрируется, как входящий документ в соответствии с правилами документооборота.

При письменном обращении пользователь указывает своё имя и фамилию, почтовый и (или) электронный адрес. Руководитель библиотеки определяет исполнителя для подготовки ответа. Ответ на запрос дается в течение 10 рабочих дней со дня его поступления в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

Почтовый и электронный адрес, телефон библиотеки можно получить на официальном сайте учреждения <http://www.komisbs.ru>, официальном сайте Министерства культуры и архивного дела Республики Коми <http://mincult.rkomi.ru>,

и непосредственно в учреждении (по телефону (8212)24-06-71).

3.3. Основанием (причиной) для отказа в предоставлении или приостановления предоставления государственной услуги может послужить:

* отсутствие у пользователя документов, требуемых настоящим Порядком;
* нарушение Правил пользования Библиотекой;

- причинение ущерба Библиотеке;

- технические причины: технические неполадки на серверном оборудовании, технические проблемы с Интернет, отключение электроэнергии, отопления или водоснабжения;

- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыта для посещения.

3.4. Конечным результатом предоставления государственной услуги является выполнение запроса пользователя, которое выражается в предоставлении учреждением библиографической справки, информации, библиотечных документов, посещении массового мероприятия.

3.5. Получателями государственной услуги являются физические и юридические лица (далее **–** получатели услуги).

3.6. Время и сроки предоставления государственной услуги. Предоставление государственной услуги осуществляется в течение 5 дней в неделю и 9 часов в день (в летние месяцы 8 часов в день). Учреждение работает без технических перерывов и перерывов на обед.

Государственная услуга предоставляется потребителю услуги в день обращения без предварительной записи. Максимальный срок ожидания в очереди для получения услуги не должен превышать 15 минут.

Сроки предоставления государственной услуги определяются комплексом стандартов, разрабатываемым самостоятельно каждым учреждением в соответствии с действующими отраслевыми нормативными документами и в зависимости от категорий пользователей, а также технических, кадровых и иных возможностей учреждения.

3.7. Требования к местам предоставления государственной услуги. Учреждение осуществляет свою деятельность по оказанию государственной услуги в помещении, соответствующем требованиям отраслевых ГОСТов, архитектурно-планировочных и строительных норм.

В ГБУ РК «СБС РК им. Л. Брайля» имеется следующее оборудование:

- тифлотехника: 2 автоматизированных рабочих места незрячего пользователя, читающая машина «SARA», брайлевский принтер «Индекс-Эверест», брайлевский дисплей «Focus», адаптивная программа«Jaws for Windows», телевизионное увеличивающее устройство, тифлофлешплееры;

- офисное оборудование: презентационная техника, 2 многофункциональных устройства с возможностью копирования и тиражирования документов, цветной лазерный принтер, звуковое оборудование (микрофонная радиосистема, микшер, активная акустическая система), цифровое пианино, ламинатор, устройство для печати тактильной графики, компьютеры для обеспечения всех библиотечных процессов, объединенные в локальную сеть и подключенные к сети Интернет;

- библиотечное оборудование: стеллажи, выставочные стенды, столы, стулья, кафедра.

**4. Перечень процедур по предоставлению государственной услуги**

4.1. Оказание государственной услуги включает в себя следующие процедуры:

Регистрация (запись) пользователя в ГБУ РК «СБС РК им. Л. Брайля». Для предоставления государственной услуги на каждого пользователя оформляется регистрационная карта, согласие на обработку персональных данных и читательский формуляр – документы, дающие право получать на дом документы из фонда библиотеки и содержащий информацию о выданных и возвращенных документах.

4.2. ГБУ РК «СБС РК им. Л. Брайля» предполагает следующие основные формы обслуживания:

- стационарная форма обслуживания (все виды услуг библиотеки, оказываемых пользователю в стенах библиотеки);

- внестационарная форма обслуживания (библиотечные и передвижные пункты, межбиблиотечный, заочный и надомный абонементы);

- дистанционное обслуживание (обслуживание пользователя в режиме удаленного доступа на основе информационно-коммуникационных технологий).

4.3. Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания в помещении ГБУ РК «СБС РК им. Л. Брайля»:

 - оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретных документов и других источников информации;

- предоставление информации о составе библиотечного фонда и о наличии в библиотечном фонде конкретных документов через систему каталогов, картотек, WEB-сайта библиотеки и другие формы библиотечного информирования;

- выдача документов из библиотечного фонда во временное пользование в соответствии с правилами пользования библиотекой;

- удовлетворение запроса с помощью ресурсов других библиотек с использованием межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов;

- оказание культурно-просветительских и досуговых услуг в целях приобщения населения к культурным ценностям, создания условий для творческой реализации;

Услуга предоставляется бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотекой».

**5. Порядок и формы контроля за качеством предоставления**

**государственной услуги**

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

5.1. Внешний контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется Министерством культуры и архивного дела Республики Коми.

Внешний контроль осуществляется:

- путем проведения мониторинга основных показателей деятельности за определенный период;

- посредством анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги;

- путем проведения плановых или (и) внеплановых проверок, выявления и устранение нарушений условий, процедур и сроков предоставления государственной услуги, предусмотренных настоящим Порядком.

5.2. Внутренний контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется руководителя учреждения и может включать следующие процедуры:

- оценка соответствия условий, сроков, результатов, порядка предоставления услуги комплексу внутренних стандартов, нормативных требований;

- определение внешней оценки пользователей и партнеров, на основе исследований, различных форм опроса и анкетирования, анализа записей в книгах отзывов и сообщений в СМИ;

- аттестация специалистов библиотеки на предмет соответствия профессиональным требованиям, необходимым для выполнения тех или иных процедур по оказанию государственной услуги;

- регулярных анализ выполнения плановых показателей на основании квартальных и годовых отчетов структурных подразделений библиотеки.

**6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.**

6.1. Действия (бездействие) должностных лиц, решения принятые ими в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Порядка, обжалуются в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

6.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее государственную услугу, жалобы, поступившей лично от получателя услуги, направленной в виде почтового отправления, по электронной почте, через сайт библиотеки, написанной в книге жалоб и предложений.

6.3. Письменная жалоба (в том числе, поступившая по e-mail, или через сайт) распечатывается, регистрируется, как входящий документ; оставленная в книге жалоб – помечается специальным номером.

Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации. Жалоба получателя услуги должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество получателя услуги, которым подается сообщение, его контактную информацию;

- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного действия (бездействия).

6.4. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги либо об отказе в их удовлетворении.

Ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется (сообщается) получателю услуги письменно или по телефону (в зависимости от оставленной им контактной информации).

Если в письменной жалобе не указаны имя и фамилия, почтовый адрес (или иная контактная информация) пользователя, направившего жалобу, то такая жалоба не рассматривается.

6.6. Споры, связанные с действиями (бездействием) должностных лиц и решениями учреждения, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления государственной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**7. Внесение изменений в Порядок**

Изменения в настоящий Порядок вносятся в случае изменения законодательства Российской Федерации, Республики Коми, регулирующего предоставление услуги.