



Утвержден Приказом № 80/01-07 от 03.04.2020 г.

Директор ГКУ РС(Я)

«Республиканская библиотека для слепых»

Алексей А.С. Никитина

«03» *апреля* 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О НАДОМНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

I. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.1994 378 – ФЗ «О библиотечном деле», Уставом и правилами пользования ГКУ РС(Я) «Республиканская библиотека для слепых» (далее – Библиотека);
- 1.2. Целью настоящего Положения является организация надомного обслуживания читателей, не имеющих возможности самостоятельно посещать библиотеку по причине физических ограничений здоровья;
- 1.3. Библиотечное обслуживание пользователей с особыми потребностями по месту жительства организуется в целях:
 - реализации конституционного права граждан на доступ к информации;
 - создания наиболее благоприятных условий пользования услугами Библиотеки данной категорией читателей;
- 1.4. Обслуживание пользователей с особыми потребностями осуществляется на основе соглашения, подписанного между пользователем и Библиотекой (Приложение №1).

II. Организация работы

- 2.1. Доставка книг и других документов по адресу проживания в г. Якутске и пригородов осуществляется для следующей категорий пользователей, проживающих одни, не имеющие родственников и плохо ориентирующиеся на местности:
 - незрячие пользователи в возрасте свыше 60 лет, проживающие одни или имеющие дополнительную инвалидность;
 - инвалиды Великой Отечественной войны;
 - семьи, состоящие из двух или более незрячих.
- 2.2. Обслуживание осуществляется путем доставки документов на дом автотранспортом библиотеки;
- 2.3. Обслуживание ведется по предварительному заказу документов по телефону (не более 15 документов);
- 2.4. Автотранспорт библиотеки осуществляет выезд на дом 2 раза в неделю, график может корректироваться по мере поступления заявок.

- 2.5. Каждый пользователь, обратившийся в библиотеку с заявлением о предоставлении надомного обслуживания, подписывает соглашение с Библиотекой об условиях обслуживания (см. приложение № 1).

III. Порядок предоставления услуги

- 3.1. Потенциальный Пользователь (его представитель) с особыми потребностями обращается в Библиотеку с устным или письменным заявлением об оказании услуги «надомное обслуживание»;
- 3.2. Библиотекарь рассматривает заявление и документы Пользователя на соответствие критериям пункта 2.1. настоящего Положения и вносит предложение Совету директора;
- 3.3. Совет директора принимает решение в течение 1-2 рабочих дней и оповещает Библиотекаря отдела обслуживания о принятом решении;
- 3.4. Пользователь и Библиотека в лице директора Библиотеки подписывают соглашение о «надомном обслуживании» согласно Приложению №1;
- 3.5. Библиотекарь отдела обслуживания информирует Пользователя (представителя) с правилами пользования Библиотекой, положением об оказании услуги, текстом настоящего соглашения и другими внутренними нормативными документами Библиотеки;
- 3.6. Заведующий отдела обслуживания назначает сотрудника отдела, ответственного за обслуживание пользователя на дому;
- 3.7. Соглашение расторгается по заявлению Пользователя.

IV. Технология надомного обслуживания

- 4.1. Предоставление права выбора и получения документов, имеющих в едином фонде Библиотеки;
- 4.2. Заполнение на каждого читателя, обслуживаемого на дому, формуляра, на котором ставится условное обозначение «НД», означающее, что читатель обслуживается на дому. Формуляры хранятся отдельно в абонементе отдела обслуживания Библиотеки;
- 4.3. При посещении читателей на дому библиотекарь оформляет в формулярах выдачу или возврат книг и других документов. Ответственный библиотекарь ставит свою подпись в читательском формуляре о выдаче и возврате каждого документа;
- 4.4. Обмен документов производится библиотекарями по мере необходимости (по запросу Пользователя), но не реже, чем 2 раза в месяц;
- 4.5. Прием запросов по телефону, предоставление возможности продления сроков возврата взятых на дом изданий;
- 4.6. Посещение читателей на дому производится в рабочее время.

V. Ответственность

- 5.1. Библиотекарь абонента, занимающийся надомным обслуживанием, несет ответственность за своевременное и качественное обслуживание пользователей.
- 5.2. Водитель автотранспорта Библиотеки, также как библиотекарь, занимающийся надомным обслуживанием, несет ответственность за доведение книг или других документов до адресата.

Приложение № 1
Соглашение
о надомном обслуживании пользователя
ГКУ РС(Я) «РБС»

г. Якутск

«_____» _____ 20__ г.

ГКУ РС(Я) «Республиканская библиотека для слепых» в лице директора Никитиной Айталины Семеновны, действующей на основании Устава, с одной стороны одной стороны, и (Ф.И.О. пользователя)

Дата рождения _____

Паспорт _____ кем и когда выдан _____

Зарегистрированный(ая) по адресу _____

Проживающий(ая) по адресу _____

_____ ,
именуемый(ая) в дальнейшем «Пользователь», с другой стороны, заключили настоящее соглашение о нижеследующем.

1. Предмет соглашения.

1.1. _____
(наименование структурного подразделения)

ГКУ РС(Я) «РБС» принимает на себя обязательство по обеспечению библиотечным обслуживанием (без посещения библиотеки) Пользователя по месту проживания _____

График посещения _____

1.2. Ответственным сотрудником от библиотеки по обслуживанию Пользователя на дому является _____

1.3. Обслуживание Пользователя регулируется настоящим Соглашением, Правилами пользования библиотекой ГКУ РС(Я) «РБС», Уставом и другими локальными актами, действующими в ГКУ РС(Я) «РБС».

2. Права и обязанности библиотеки и её сотрудников.

2.1. При обслуживании Пользователей на дому права и обязанности библиотеки и её сотрудников регламентируются Правилами пользования библиотеками ГКУ РС(Я) «РБС».

2.2. Библиотека и её сотрудники обязаны приложить все усилия для обеспечения прав Пользователя, обратившегося за надомным обслуживанием, на свободный доступ к информации и документов из фондов библиотеки.

2.3. Библиотека и её сотрудники обязаны соблюдать конфиденциальность сведений о Пользователе за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

2.4. Библиотека и её сотрудники вправе использовать информацию о Пользователе и его чтении только в качестве статистических данных.

2.5. Сотрудники библиотеки обязаны обеспечить высокую культуру обслуживания Пользователя.

2.6. О переносе времени и/или даты посещения на дому сотрудники библиотеки обязаны известить Пользователя заблаговременно.

2.7. Сотрудники библиотеки вправе отказаться от надомного обслуживания Пользователя, если существует угроза их безопасности. При возникновении угрозы личной безопасности сотрудник обязан в письменном виде сообщить о сложившейся ситуации вышестоящему руководителю. Руководитель принимает решение о продолжении обслуживания Пользователя на дому или в отказе Пользователю в надомном обслуживании.

2.8. Услуги по надомному обслуживанию для Пользователя предоставляются на безвозмездной основе.

3. Права и обязанности Пользователя

3.1. Пользователь при обращении в библиотеку за услугой «надомного обслуживания» обязан, в соответствии с Правилами пользования библиотекой ГКУ РС(Я) «РБС», предоставить документ, удостоверяющий личность, под роспись ознакомиться с Правилами пользования библиотекой и другими локальными актами, действующими ГКУ РС(Я) «РБС» предоставить информацию для заполнения читательского формуляра.

3.2. Пользователь обязан бережно относиться к книгам, другим печатным изданиям и иным материалам, полученным из фондов библиотеки.

3.3. Пользователь обязан приложить все усилия и, в случае необходимости, предпринять зависящие от него меры для обеспечения безопасности сотрудников библиотеки при посещении Пользователя на дому.

3.4. Пользователь обязан заблаговременно предупредить сотрудников библиотеки о переносе или отмене времени и/или даты очередного посещения.

3.6. Пользователь имеет право:

- пользоваться дополнительными услугами Библиотеки;
- участвовать в мероприятиях, акциях, проводимых библиотекой;
- обращаться к руководителю библиотеки ГКУ РС(Я) «РБС» с предложениями о повышении качества предоставления услуги «надомное обслуживание», а также других услуг библиотеки.

Подписи сторон

"Библиотека"

РС (Я) 677007, г. Якутск

Пр. Ленина 58 тел. 40-39-80

Директор ГКУ РС (Я) «РБС»

Никитина А.С. _____

"Пользователь"

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

подпись _____