

**Регламент
оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей библиотеки» в
муниципальном бюджетном учреждении культуры
«Централизованная библиотечная система взрослого населения имени
А.М. Горького»**

код услуги – 47.018.0

**уникальный номер услуги по базовому (отраслевому) перечню
классификаторов государственных и муниципальных услуг –
9101000.99.0.ББ83АА01000**

I. Общие положения

1.1. Регламент оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система взрослого населения имени А.М. Горького» (далее – Регламент) разработан в целях обеспечения прав граждан на свободный доступ к информации, культурным ценностям и образовательным ресурсам, на свободу выбора способов получения знаний, а также сохранения библиотечного фонда как объекта материальной и культурной ценности.

1.2. Регламент включает в себя перечень основных процедур, порядок информационного обеспечения получателей муниципальной услуги, режим работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система взрослого населения имени А.М. Горького» (далее – Учреждение), перечень оснований для приостановления (отказа) в предоставлении муниципальной услуги, режим работы Учреждения, результат оказания муниципальной услуги.

1.3. Пользователи библиотеки (получатели муниципальной услуги) – физические лица.

1.4. Форма оказания муниципальной услуги (способ обслуживания) – вне стационара.

1.5. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

1.6. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии с требованиями:

Бюджетного кодекса Российской Федерации;

Федерального закона от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Закона Красноярского края от 17.05.1999 № 6-400 «О библиотечном

деле в Красноярском крае»;

иных нормативно-правовых актов Российской Федерации, Красноярского края, города Красноярска.

1.7. Настоящий Регламент разработан в соответствии с требованиями Бюджетного кодекса Российской Федерации, Положением о порядке формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) и об оценке выполнения муниципального задания, утвержденного постановлением администрации г. Красноярска от 25.09.2015 № 601.

1.8. Термины и определения в настоящем Регламенте применяются в значении, соответствующем установленной сфере деятельности.

1.9. Задачи, содержание работы, организация и управление при оказании муниципальной услуги применяются в значении, соответствующем установленной сфере деятельности.

II. Режим работы Учреждения

2.1. Режим работы Учреждения и его структурных подразделений, а также телефоны и адреса электронной почты размещены на официальном сайте по адресу: <http://www.perensona23.ru> в разделе «Контакты».

2.2. В структуру Учреждения входят:

центральная городская библиотека имени А.М. Горького, далее по тексту – ЦГБ им. Горького (ул. Перенсона,23);

городская библиотека-филиал №1 им. Ф. Достоевского (660062, Красноярский край, город Красноярск, ул. Высотная, 25);

городская библиотека - филиал №2 им. Н. Добролюбова (660059, Красноярский край, город Красноярск, пр. им. газеты «Красноярский рабочий», 102);

городская библиотека - филиал №3 им. А. Пушкина (660014, Красноярский край, город Красноярск, ул. Юности, 22);

городская библиотека - филиал №4 им. Н. Некрасова (660073, Красноярский край, город Красноярск, ул. Metallургов, 39 «а»);

городская библиотека - филиал №5 им. Ленинского комсомола (660049, Красноярский край, город Красноярск, ул. Карла Маркса, 21);

городская библиотека - филиал №6 им. К. Паустовского (660020, Красноярский край, город Красноярск, ул. Водяникова, 2);

городская библиотека - филиал №7 им. Н. Чернышевского (660028, Красноярский край, город Красноярск, ул. 8 Марта, 18);

городская библиотека - филиал №8 им. А. Чехова (660018, Красноярский край, город Красноярск, ул. Тимирязева, д. 6);

городская библиотека - филиал №10 им. Л. Толстого (660028, Красноярский край, город Красноярск, ул. Баумана, 16);

- городская библиотека - филиал №12 им. В. Белинского (660050, Красноярский край, город Красноярск, ул. Мичурина, 63);
- городская библиотека - филиал №13 им. И. Тургенева (660006, Красноярский край, город Красноярск, пер. Медицинский, 16 «а»);
- городская библиотека - филиал №14 им. Н. Гоголя (660070, Красноярский край, город Красноярск, ул. Транзитная, 52);
- городская библиотека - филиал №15 им. В. Каверина (660093, Красноярский край, город Красноярск, ул. Семафорная, 251);
- городская библиотека - филиал №16 им. А. Серафимовича (660130, Красноярский край, город Красноярск, ул. Гусарова, 27 «а»);
- городская библиотека - филиал №17 им. В. Маяковского (660031, Красноярский край, город Красноярск, ул. Глинки, 24);
- городская библиотека - филиал №19 им. Т. Шевченко (660013, Красноярский край, город Красноярск, ул. Волжская, 29);
- городская библиотека - филиал №20 им. А. Фадеева (660037, Красноярский край, город Красноярск, ул. Мичурина, 8);
- городская библиотека - филиал №21 им. А. Черкасова (660075, Красноярский край, город Красноярск, ул. Северо-Енисейская, 52);
- городская библиотека - филиал №22 им. М. Светлова (660132, Красноярский край, город Красноярск, ул. Урванцева, 23);
- городская библиотека - филиал №23 им. С. Есенина (660099, Красноярский край, город Красноярск, ул. Железнодорожников, 14 «а»);
- городская библиотека - филиал №25 им. А. Блока (660036, Красноярский край, город Красноярск, ул. Академгородок, 21);
- городская библиотека - филиал №27 им. Я. Свердлова (660052, Красноярский край, город Красноярск, ул. Алеши Тимошенкова, 191);
- городская библиотека - филиал №28 им. М. Булгакова (660046, Красноярский край, город Красноярск, ул. Тобольская, 33 «б»).

III. Перечень основных процедур при оказании муниципальной услуги

- 3.1. Предоставление муниципальной услуги (вне стационара) по библиотечному обслуживанию включает в себя следующие процедуры:
- прием и регистрация получателя муниципальной услуги;
 - ознакомление с правилами пользования МБУК «ЦБС им. Горького» и другими локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
 - оформление читательского формуляра (на основании документа, удостоверяющего личность получателя муниципальной услуги, либо его родителя (законного представителя) с личной подписью получателя муниципальной услуги;

предоставление получателю муниципальной услуги информации;
выдача получателю муниципальной услуги документа в пользование по требованию.

3.2. Предоставление муниципальной услуги (вне стационара) по библиографическому и информационному обслуживанию включает в себя следующие процедуры:

приём запроса получателя муниципальной услуги непосредственно или по электронной почте;

анализ полученного запроса и осуществление поиска, выявления и отбора релевантной информации;

подготовка и предоставление ответа в форме:

библиографической справки о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка), об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка);

фактографической справки;

библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом в виде печатного документа (заполненное требование, список). Требование должно содержать следующие данные: полочный индекс ББК, авторский знак, автор, заглавие, место издания, издательство, год издания, источник публикации (для статей). Библиографические записи в списке должны соответствовать действующим ГОСТам;

библиографической, ориентирующей, вспомогательно-технической консультации;

направление получателю муниципальной услуги ответа посредством по электронной почте или вручение лично или путём устного информирования;

отражение в отчётной документации сведений о факте исполнения запроса.

IV. Порядок информационного обеспечения получателей муниципальной услуги

4.1. Получатели муниципальной услуги информироваться о формах оказания муниципальной услуги, о порядке, условиях ее предоставления.

4.2. Информация о муниципальной услуге предоставляется работниками Учреждения непосредственно получателям муниципальной услуги, а также законным представителям лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными.

4.3. Информация о муниципальной услуге и порядке ее оказания предоставляется в помещениях Учреждения (включая структурные подразделения, а также с использованием средств телефонной связи,

электронного информирования, посредством размещения на официальном сайте Учреждения, издания информационных материалов (брошюр, буклетов, проспектов и т.д.).

4.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется бесплатно.

4.5. Для ознакомления получателям муниципальной услуги должна быть доступна следующая информация:

место расположения, режим работы, номера телефонов, адреса интернет-сайта и электронной почты Учреждения и его структурных подразделений;

перечень муниципальных услуг, оказываемых Учреждением;

перечень основных процедур при оказании муниципальной услуги;

перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

V. Перечень оснований для приостановления, отказа в предоставлении муниципальной услуги

5.1. Оказание муниципальной услуги может быть приостановлено вследствие чрезвычайных, непредвиденных и непредотвратимых обстоятельств, которые нельзя было разумно ожидать либо избежать либо преодолеть, а также находящихся вне контроля Учреждения.

5.2. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если получатель муниципальной услуги отказался:

предоставить документ, удостоверяющий личность;

ознакомиться и/или соблюдать правила пользования МБУК «ЦБС им. Горького» и другими локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность и поставить об этом свою подпись в читательском формуляре или читательском билете;

оформить читательский формуляр в установленном порядке.

5.3. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

пользователь неоднократно (более 2 раз) нарушил правила пользования МБУК «ЦБС им. Горького».

запрос, поступивший от пользователя муниципальной услуги, не поддается прочтению; не позволяет определить его суть; содержит вопрос, на который получателю муниципальной услуги неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами; содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы; содержит вопросы, не относящиеся к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию (коммерческие предложения, приглашения и т.п.).

VI. Результат оказания муниципальной услуги

Результатом оказания муниципальной услуги является:

выдача документа, копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа, копии документа по требованию; предоставление доступа к документу, с учетом положения действующего законодательства

предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного документа (заполненное требование, список). Требование должно содержать следующие данные: полочный индекс ББК, авторский знак, автор, заглавие, место издания, издательство, год издания, источник публикации (для статей); библиографические записи в списке должны соответствовать действующим ГОСТам;

выдача библиографической справки о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка), об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка); фактографической справки;

оказание библиографической, ориентирующей, вспомогательно-технической консультации;

освоение получателем муниципальной услуги справочно-библиографическим аппаратом – алгоритм поиска конкретных документов, документов по теме, фактической информации, формирование списков литературы в соответствии с требованием ГОСТов и т.п.