



УТВЕРЖДЕНО:

Приказом №27/1 от 29.03.2017 г.

Директора МБУ ЦБС

Иск И. А. Александрова

«29» марта 2017 г.

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

1. Общие положения

1.1. Предоставление муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки в стационарных условиях, вне стационара, удалённо через сеть Интернет в рамках выполнения муниципального задания направлено на обеспечение прав и интересов физических и юридических лиц на доступ к информации о документных ресурсах учреждения и организация доступа к ним для удовлетворения их потребностей в знании, информации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами (в части, не касающейся авторских прав), общении посредством взаимодействия пользователей (получателей услуги) с библиотекой.

1.2. Регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, определяет основные параметры и требования к качеству и содержанию предоставляемой услуги.

1.3. Действие Регламента распространяется на все подразделения ЦБС, осуществляющие обслуживание пользователей в стационарных условиях, вне стационара, удалённо через сеть Интернет

1.4. Исполнение порядка обслуживания пользователей, устанавливаемого настоящим Регламентом, возлагается на штат сотрудников ЦБС в соответствии с «Правилами пользования библиотекой».

1.5 Основные понятия:

В настоящем Регламенте основные понятия используются в соответствии с действующим отраслевым законодательством и национальными стандартами в области библиотечного дела и смежных областей.

Библиографическая услуга – результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации.

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

Библиотечное мероприятие - вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников, для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Библиотечно-информационная услуга - конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.).

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию 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); ответ на запрос, содержащий фактические сведения (факто-графическая справка).

Виртуальная справка – запрос пользователя в онлайн-справочную службу, связанный с поиском библиографической, фактографической и полнотекстовой информации; ответ в виде библиографических списков с указанием источника, отдельных или совокупности фактографических данных; предоставление возможности самостоятельного поиска информации в базе данных выполненных запросов, генерируемой на сайте библиотеки; ссылки на источник информации в информационно-телекоммуникационной сети и консультации для самостоятельного поиска.

При выполнении запросов удаленных пользователей используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, электронные каталоги и ресурсы Интернета.

Выгруженная запись - 1) Библиографическая запись в машиночитаемом формате из справочно-библиографического аппарата библиотеки, сохраненная пользователем; 2) Библиографическая запись в машиночитаемом формате, предоставленная библиотекой для включения в другие информационно-библиотечные системы.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Выгрузка (ресурса) - копирование электронного документа при помощи электронного сервиса, поддерживаемого библиотекой, с локального или удаленного сервера на рабочее место пользователя.

Выдача документа - предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов, по всем видам абонементов и всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Загруженная запись - библиографическая запись в машиночитаемом формате, созданная библиотекой или полученная библиотекой из других информационно-библиотечных систем для пополнения собственного справочно-библиографического аппарата.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Запрос пользователя библиотеки – требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги.

Документ – материальный носитель с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи (фонограммы), изображения или их сочетания, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

Инсталлированные электронные документы – электронные документы (ресурсы), полученные или приобретенные в постоянное или временное пользование, размещаемые на автономных автоматизированных рабочих станциях или сервере Библиотеки на основании лицензионных договоров с авторами или правообладателями.

Локальное электронное издание - электронное издание, предназначенное для использования в режиме локального доступа и распространяемое в виде: идентичных экземпляров (тиража) на съемных машиночитаемых носителях; файлов для использования на специализированных устройствах для воспроизведения текста, звука, изображения.

Консультация - ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Копия документа - идентичное воспроизведение содержания и/или внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Неопубликованный документ - документ, не прошедший редакционно-издательскую обработку и существующий на правах рукописи.

К неопубликованным документам относятся рукописные документы (рукописные книги и архивные документы), а также документы, изготовленные в единичных экземплярах, являющиеся объектами интеллектуальной собственности (депонированные научные работы, диссертации, препринты, отчеты о научно-исследовательских работах, переводы, описания алгоритмов и программ ЭВМ, проектно-конструкторская документация).

Опубликованный документ - документ, прошедший редакционно-издательскую обработку и введенный законным образом в общественный оборот.

Обращение в режиме удаленного доступа – факт обращения пользователей к услугам библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, по каналам межбиблиотечного абонемента, электронной доставки документов, зарегистрированный в принятой в библиотеке документации.

Обращение к веб-сайту библиотеки - сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы; приравнивается к посещению библиотеки.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Ориентирующая справка - ответ на запрос о режиме, порядке и условиях пользования библиотекой; о работе, размещении и направлениях деятельности структурных подразделений библиотеки; о проводимых в библиотеке мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках,

экскурсиях) и пр.

Ответ – сведения, выданные пользователю или посетителю сотрудником библиотеки по его запросу. Ответы подразделяются на справки, консультации, переадресованные запросы и отказы.

Отказ - неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю биб-лиотеки.
ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Показатель качества услуги – количественная и качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя.

Пользователь – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятия, абонент).

Пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки - физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Постоянно действующий запрос - информационный запрос на обслуживание абонентов в системах избирательного распространения информации.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Посетитель библиотечного мероприятия - человек, принимающий участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированный в установленных библиотекой формах учета и отчетности.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Посетитель сайта - уникальная и идентифицированная программа веб-браузера или идентифицированный IP адрес, который получил доступ к страницам библиотечного сайта.

Посещение - приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного пространства для общения, обращения к веб-сайту библиотеки.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Предоставление документа из фондов библиотеки - выдача документа (копии документа) по запросу пользователя в читальных залах, на выставках новых поступлений, тематических выставках, виртуальных выставках, представленных на сайте РНБ, по межбиблиотечному абонементу (индивидуальный абонемент), международному межбиблиотечному абонементу, электронной доставке документов, через информационно-телекоммуникационные сети.

Удаленный пользователь - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Сетевой локальный документ - электронный документ, находящийся в стационарных цифровых хранилищах данной конкретной библиотеки.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

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

Удаленный лицензионный ресурс - электронный ресурс, предлагаемый его производителем в качестве отдельного продукта, к которому библиотека официально имеет право доступа.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Условная единица учета библиотечного фонда - показатель, характеризующий документ (экземпляр, файл) или группу документов (подшивка, годовой комплект, группа файлов) как отдельно взятый объект.

ГОСТ 7.20-2014. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Электронный документ - документ в цифровой форме, для использования которого необходимы средства вычислительной техники или иные специализированные устройства для воспроизведения текста, звука, изображения.

Электронный документ на съемном носителе - электронный документ, записанный на отдельный материальный объект, который не является неотъемлемой частью конфигурации компьютера.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления.

Электронный заказ – on-line требование на издание, которое можно оформить через Интернет, а затем получить на кафедре выдачи в библиотеке. Заказ можно сделать как из самой библиотеки, так и заранее – из офиса или из дома. Заказ производится на основе электронного каталога.

Электронное издание - электронный документ (группа электронных документов), прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения.

ГОСТ Р 7.0.83-2012. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения.

Электронный каталог — машиночитаемый библиотечный каталог, работающий в ре-альном режиме времени и предоставленный в распоряжение читателей.

Электронные сетевые локальные документы (ресурсы) - оцифрованные библиотекой различные виды документов, а также электронные документы, приобретенные библиотекой или полученные безвозмездно от авторов, издателей и правообладателей. Размещаются в локальной автоматизированной системе библиотеки. Включаются в состав электронной биб-лиотеки.

Электронные сетевые удаленные (лицензионные) документы - электронные документы, электронные коллекции (базы данных), документы, размещенные на внешних технических средствах, получаемые библиотекой во временное (или постоянное) пользование через информационно-телекоммуникационные сети на условиях договора, контракта, ли-цензионного соглашения с производителями информации.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1 Наименование муниципальной услуги: Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

2.2 Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу: Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Мценска».

Место нахождения Учреждения:

юридический адрес: Российская Федерация, 303030, Орловская область, г. Мценск, ул. Гагарина, 87.

фактический адрес: Российская Федерация, 303030, Орловская область, г. Мценск, ул. Гагарина, 87.

телефон: 8(48646)2-59-13

адрес электронной почты: library-novik1@bk.ru

адрес сайта: <http://novikov-library.ru>

В структуру учреждения входят:

центральная городская библиотека имени И. А. Новикова – г. Мценск, ул. Гагарина, 87.
телефон: 8(48646)2-59-13

адрес электронной почты: library-novik1@bk.ru

адрес сайта: <http://novikov-library.ru>

библиотека-филиал №2 имени А. А. Фета – г. Мценск, Микрорайон «Коммаш» 2 а.

телефон: 8(48646)4-13-04

адрес электронной почты: library.f2@yandex.ru

библиотека-филиал №3 – г. Мценск, ул. Болховская, 45 б.

телефон: 8(48646)2-19-90

адрес электронной почты: library.3@yandex.ru

библиотека-филиал №5 – г. Мценск, Стрелецкая слобода 9.

телефон: 8(48646)2-32-74

адрес электронной почты: library.f5@yandex.ru

детская библиотека №1 – г. Мценск, ул. Катукова, д. 4.

телефон: 8(48646)2-32-74

адрес электронной почты: librari.cgdb@yandex.ru

пункт выдачи – г. Мценск, 1-й микрорайон, д. 1.

2.3 Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение информационных запросов пользователей.

2.4 Сроки предоставления муниципальной услуги:

Режим предоставления услуги:

центральная городская библиотека имени И. А. Новикова: с 10.00 до 18.00,

выходной день: с января по май – среда,

с июня по август – воскресенье,

с сентября по декабрь – среда

библиотека-филиал №2 имени А. А. Фета: с 10.00 до 18.00,

выходные дни: с января по май – четверг, суббота

с июня по август – суббота, воскресенье

с сентября по декабрь – четверг, суббота

Перерыв с 13.00-14.00

библиотека-филиал №3: с 10.00 до 18.00,

выходные дни: с января по май – среда, суббота

с июня по август – суббота, воскресенье

с сентября по декабрь – среда, суббота

Перерыв с 13.00-14.00

библиотека-филиал №5: с 10.00 до 18.00,

выходные дни: с января по май – среда, суббота

с июня по август – суббота, воскресенье

с сентября по декабрь – среда, суббота

Перерыв с 13.00-14.00

детская библиотека №1: с 10.00 до 18.00,

выходной день: с января по май – суббота

с июня по август – суббота, воскресенье

с сентября по декабрь – суббота

Перерыв с 13.00-14.00

пункт выдачи: с 13.00 до 17.00,

дни работы: среда, четверг, пятница.

Оказание услуг в библиотеке осуществляется в следующие сроки:

запись одного пользователя осуществляется в течение 15 минут;

перерегистрация одного пользователя осуществляется в течение 10 минут;

выдача одного документа из библиотечного фонда производится в срок до 15 минут;

Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда (абонемента) производится в сроки не более 15 дней.

Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится в течение рабочего дня.

Сроки проведения культурно-массовых мероприятий определяются планами работы библиотек.

2.5 Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

Федеральные законы Российской Федерации:

«О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 01.01.2016);

«Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 № 77-ФЗ (ред. от 05.05.2014);

«Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 10.01.2016);

«О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ (в ред. от 29.12.2015 № 406-ФЗ);

«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 14.07.2010 №

210-ФЗ (ред. от 13. 07.2015);

Приказы Министерства культуры Российской Федерации и нормативные документы, принятые в их развитие:

Приказ Минкультуры России от 10.12.2015 «Об утверждении базового (отраслевого) перечня государственных и муниципальных услуг и работ в культуре, кинематографии, архивном деле, туризме;

Приказ Минкультуры России от 25 февраля 2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

Приказ Минкультуры России от 8 октября 2012 г. № 1077 «Порядок учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

Руководство РБА «Порядок учета документов, входящих в состав библиотечного фонда с комментариями и приложениями». Утверждено Всероссийским библиотечным конгрессом. XX Ежегодной конференцией Российской библиотечной ассоциации. Самара, 21 мая 2015 г.

Приказ Росстата от 30 декабря 2015 г. № 671 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью учреждений культуры»

Национальные стандарты

ГОСТ Р 7.20 – 2014. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

ГОСТ Р 7.0.83-2012. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;

ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;

ГОСТ 7.73 – 96. Поиск и распределение информации. Термины и определения;

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

ГОСТ Р 7.0.8.-2013. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

Устав Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система г. Мценска». Утвержден постановлением Администрации города Мценска от 30.01.2012 г. №67.

2.6 Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: паспорт. Для получения муниципальной услуги удаленно через сеть Интернет документов не требуется.

2.6.1 Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет записываются в библиотеку в присутствии законного представителя и предъявления документа, удостоверяющего личность законного представителя.

2.7 Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг отсутствует.

2.8 Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги: пользователь лишается права пользования библиотекой за несанкционированный вынос документов (кражу) – без восстановления; за порчу имущества и документов – на 1 год; за неэтичное поведение, оскорбительные поступки по отношению к сотрудникам библиотеки и читателям, за нарушение тишины – на 1 год.

2.9 Муниципальные услуги предоставляются пользователям бесплатно.

2.10 Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут.

2.11 Срок регистрации запроса пользователя о предоставлении услуги составляет до 15 минут.

2.12 Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам

Библиотека размещается в специально предназначенном или приспособленном здании (помещении), доступном для населения.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение сотрудников и потребителей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

Основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и

правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенными от факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (температурный режим, влажность, освещенность, запыленность, загрязненность, шум, электромагнитные поля, электромагнитные излучения).

Муниципальная услуга оказывается заявителям в сети Интернет и не требуют специально оборудованных мест для оказания услуги.

Информация, обеспечивающая доступность получения муниципальной услуги, размещается на сайте библиотеки им. И. А. Новикова.

2.12.1 Муниципальная услуга предоставляется в помещении библиотеки, оборудованном удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователя и возможность оформления документов; образцами бланков и канцелярскими принадлежностями; противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Каждое рабочее место специалиста библиотеки оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, печатающим и копирующим устройствам.

Учреждение должно иметь собственный сайт, электронную почту.

Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с пользователями, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества или соответствующей информацией на рабочем столе специалиста.

Муниципальная услуга оказывается вне стационара и не требуют специально оборудованных мест для оказания таких услуги.

Учреждение должно иметь собственный сайт, электронную почту.

Информация, обеспечивающая доступность получения муниципальной услуги, размещается на сайте библиотеки им. И. А. Новикова, в средствах массовой информации.

Информация о режиме работы и о порядке получения муниципальной услуги предоставляется посредством телефонной связи или на сайте библиотеки.

Муниципальная услуга оказывается заявителям в сети Интернет и не требуют специально оборудованных мест для оказания услуги.

Информация, обеспечивающая доступность получения муниципальной услуги, размещается на сайте библиотеки им. И. А. Новикова.

2.12.2 У входа в библиотеку размещается стенд с информацией о наименовании библиотеки.

Информационные стенды располагаются в помещениях библиотеки. На стендах размещаются сведения о режиме работы, номерах телефонов, правила пользования библиотекой, полный перечень оказываемых библиотекой услуг, планы и афиши о проводимых культурно-просветительских мероприятиях.

Информация, обеспечивающая доступность получения муниципальных услуг, размещается на сайте библиотеки им. И. А. Новикова, в средствах массовой информации.

Информация о режиме работы и о порядке получения муниципальной услуги предоставляется при личном обращении к сотруднику, посредством телефонной связи или на сайте библиотеки

2.13 Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются: транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги; обеспечение возможности направления запроса по информационно-телекоммуникационным сетям; размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте центральной городской библиотеки им. И. А. Новикова.

Порядок информирования потенциальных потребителей муниципальной услуги размещается на официальном сайте в информационно -телекоммуникационной сети «Интернет» по размещению информации о муниципальных учреждениях (bus.gov.ru).

2.13.1 Показатель качества муниципальной услуги в стационарных условиях.

Наименование показателя	Единица измерения	Источник информации
Процент удовлетворенных запросов пользователей.	процент	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК
Активность использования библиотечного фонда.	процент	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК

Показатель качества муниципальных услуг вне стационара.

Наименование показателя	Единица измерения	Источник информации
Динамика количества мероприятий по сравнению с предыдущим годом.	процент	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК

Показатель качества муниципальных услуг через сеть Интернет.

Наименование показателя	Единица измерения	Источник информации
Динамика объема библиографических баз данных по сравнению с предыдущим годом.	процент	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК
Динамика количества обращений к сайту библиотеки по сравнению с предыдущим годом.	процент	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Действия по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки производятся в сроки, определенные в соответствии с нормами времени на выполнение работ в ЦБС (на основе Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»).

Учету в процессе осуществления библиотечного, справочно-библиографического и информационного обслуживания пользователей ЦБС подлежат следующие основные показатели: число пользователей библиотек, число удаленных пользователей, зарегистрированных в установленном порядке, число обращений удаленных пользователей к веб-сайту и к интернет-ресурсам; число поступающих запросов удаленных пользователей; число удовлетворенных запросов, число посещений, число посещений культурно-массовых мероприятий, число поступающих запросов от пользователей и посетителей библиотеки, число удовлетворенных запросов, число выданных документов на различных носителях, число выданных справок и

консультаций.

Учет осуществляется в соответствии с требованиями действующей формы государственного статистического наблюдения, требованиями национального стандарта ГОСТ Р 7.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» и принятыми в ЦБС учетными документами.

Учет обращений к СПА через сайт библиотеки осуществляется в автоматическом режиме.

Посещения (запросы) к сайту учитывает счетчик, установленный на сервере библиотеки. Показатели посещения сайта заносятся в дневник работы информационно-библиотечного центра.

Порядок предоставления муниципальной услуги:

Обслуживание пользователей в помещениях ЦБС осуществляется в соответствии с «Правилами пользования библиотекой». Правила пользования библиотекой имеют силу условий договора в соответствии со ст. 428 ГК.

Обслуживание в библиотеке осуществляется в день обращения пользователей без предварительной записи.

В отдельных случаях предоставление услуги осуществляется по предварительному заказу на издания, оформление и выполнение заказов по МБА.

Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя к библиотечному специалисту.

Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику составляет не более 20 минут.

Для получения данной услуги получатель услуги (его представитель) должен обратиться в библиотеку и пройти процедуру регистрации.

Пользователь обращается через сеть Интернет к сайту библиотеки для удовлетворения информационных, библиографических запросов.

Блок-схема получения муниципальной услуги



Порядок записи пользователей в Библиотеку

Для записи в библиотеку граждане предъявляют паспорт. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет записываются в Библиотеку в присутствии законного представителя и предъявления документа, удостоверяющего личность законного представителя.

Запись в отдел абонемента производится только при наличии паспорта гражданина РФ и прописки в г. Мценске, или документа, подтверждающего обучение пользователя в учебных заведениях, располагающихся в г. Мценске.

Процедура записи пользователя в библиотеку включает следующее: просмотр специалистом отдела обслуживания документов читателя;

проверка записи заявителя о регистрации;

внесение данных в формуляр читателя, проставление номера формуляра.

В формуляр вносятся фамилия, имя, отчество, год рождения, профессия, образование, место работы, учебное заведение, регистрация по месту жительства, телефон, паспортные данные. Заполняется бланк «Согласие на обработку персональных данных».

Пользователь ставит на формуляре подпись, удостоверяющую ознакомление пользователя с Правилами библиотеки и обязанность выполнять их.

Для перерегистрации читателя специалист проверяет сведения о пользователе по паспорту, в случае необходимости вносит изменения в формуляр, делает отметку в формуляре о перерегистрации пользователя.

Перерегистрация пользователей проводится ежегодно. При перемене места жительства, адреса, изменении фамилии пользователь должен сообщить об этом в библиотеку.

Сведения, сообщенные пользователем при заполнении регистрационных документов, строго конфиденциальны. Библиотека использует сведения о пользователе только в целях обслуживания пользователя в соответствии с Федеральным законом "О персональных данных".

Пользователь библиотеки имеет право:

получать документы из фондов библиотеки (абонемент) для пользования вне помещений библиотеки;

получать документы из фондов библиотеки для пользования в читальных залах библиотеки;

получать документы или копии фрагментов документов, полученных по межбиблиотечному абонементу из других библиотек

получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

получать полную информацию о составе библиотечного фонда через систему каталогов, баз данных и других информационных ресурсов библиотеки;

осуществлять поиск в базах данных, предоставляемых библиотекой пользователям;

пользоваться компьютерами и другой техникой, специально установленной в библиотеке для пользователей, пользоваться доступом беспроводного интернета бесплатно;

посещать и участвовать в мероприятиях, проводимых библиотекой для пользователей.

Пользователь обязан:

ознакомиться с Правилами при записи в библиотеку; соблюдать Правила;

пользоваться документами, полученными из фондов читальных залов библиотеки, только на оборудованных читательских местах;

бережно относиться к документам, полученным из фондов библиотеки, и возвращать их в установленные библиотекой сроки – 15 дней.

при получении документов тщательно просматривать их и в случае обнаружения каких-либо дефектов сообщать об этом сотруднику библиотеки;

бережно относиться к интерьеру помещений, техническим средствам и инженерным коммуникациям, фасадам зданий, имуществу библиотеки;

соблюдать общественный порядок в помещениях библиотеки, способствовать соблюдению порядка другими пользователями;

соблюдать режим работы библиотеки, порядок и тишину в помещениях; не вносить в библиотеку велосипеды, а также приводить животных.

в случае отказа от услуг библиотеки пользователь обязан вернуть в библиотеку все числящиеся за ним документы;

не входить в помещение библиотеки в верхней одежде; не вносить в читальные залы портфели, сумки, рюкзаки размером свыше 35X25 см, режущие и колющие предметы;

не делать в библиотечных документах пометки.

Пользователь несет ответственность за соблюдение Правил пользования библиотекой.

Лица, причинившие моральный и материальный ущерб персоналу, имуществу и фонду библиотеки несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае утери или порчи документов, принадлежащих библиотеке, пользователь обязан заменить их равноценными документами, если невозможно произвести равноценную замену, то пользователь обязан возместить ущерб, причиненный библиотеке, в размере стоимости утерянных

документов. При определении стоимости документа за основу принимается его первоначальная цена (по учетной документации) с применением всех установленных действующим законодательством переоценочных коэффициентов. Под порчей понимается любое изменение внешнего вида, целостности и внутреннего состояния документов.

Условия пользования компьютерным оборудованием:

Компьютерные места в Библиотеке предоставляются пользователям, ознакомившимся с Правилами **пользования компьютерным оборудованием**.

Доступ к компьютерному месту предоставляется пользователям бесплатно, за исключением доступа в сеть интернет, просмотра фильмов со своих носителей и индивидуального просмотра программ спутникового телевидения (СТV).

Пользователям предоставляется возможность самостоятельно работать с электронными ресурсами библиотеки, инсталлированными ресурсами, с текстовыми и графическими документами, используя пакет OpenOffice и бесплатными приложения семейства Adobe.

Компьютеры, установленные в библиотеке, предназначены для работы пользователей в строгом соответствии с задачами, определенными для каждого конкретного компьютера.

Пользователи должны соблюдать очередность доступа к компьютерам и установленное для работы на компьютере время.

Работа с внешними электронными носителями пользователей производится только после проверки на наличие вирусов и уничтожения вирусов при их обнаружении.

Пользователь во время сеанса работы осуществляет копирование информации в специально предусмотренную для этого папку на компьютерном месте для последующей печати и сохранения на внешние электронные носители. Длительное хранение информации в данной папке не предусмотрено. По окончании сеанса работы, сохранения на внешний электронный носитель пользователя или печати, информация удаляется. Включение и выключение компьютеров, настройка, подключение внешних устройств, производятся только сотрудниками Библиотеки.

Сохранение на внешние электронные носители, печать выбранной пользователем в электронных ресурсах информации, производится только сотрудником библиотеки и осуществляется платно в соответствии с Прейскурантом.

Пользователи в возрасте до 14 лет работают с компьютером либо под руководством сотрудника библиотеки, либо законного представителя.

В случае обнаружения неисправности компьютерного оборудования или программного обеспечения пользователь должен немедленно обратиться к сотрудникам структурного подразделения библиотеки, не пытаясь самостоятельно устранить неисправность.

Пользователям не разрешается:

отсоединять мышь, клавиатуру, сетевой провод, провод питания и любые другие внешние устройства; пользоваться принтером; заряжать плееры, телефоны, ноутбуки, фотоаппараты и др. устройства от USB-портов компьютера и через сетевые розетки;

производить массовую рассылку электронной почты; загружать видео, аудио файлы, дистрибутивы любых программ; загружать и просматривать сайты порнографического характера и материалы, содержащие пропаганду насилия, терроризма; совершать действия, противоречащие законодательству РФ в сфере информации и информатизации;

за нарушение или не соблюдение Правил, пользователь лишается права пользования компьютерным местом.

Библиотека не несет ответственность: за информацию, представляемую пользователям в Интернет; за действия пользователя в отношении третьих лиц, совершенные при использовании оборудования библиотеки.

Административные процедуры по проведению культурно-массовых мероприятий:

специалист отдела обслуживания, ответственный за подготовку и проведение массовых мероприятий и книжных выставок, организует читательские конференции, литературные и тематические вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки;

осуществляет информационное обеспечение по подготовке мероприятия (текущая связь с участниками, рассылка материалов, приглашений);

обеспечивает проведение мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы

мероприятия, оформления помещения).

осуществляет подготовку сценария мероприятия, презентации.

должностное лицо, ответственное за организацию культурно-массовых мероприятий – заведующий соответствующего подразделения. Максимальный срок проведения мероприятия: 1,5 часа.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями. Контроль за совершением действий по организации культурно-массовых мероприятий осуществляет руководитель соответствующего подразделения. Результатом действий является посещение пользователями культурно-просветительского мероприятия.

Выполнение справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры пользователей включает следующее:

специалист, ответственный за выполнение справочных, информационных и библиографических запросов пользователей, предоставляет информацию пользователю письменно или устно, по информационно-телекоммуникационным сетям;

специалист консультирует читателей у справочно-библиографического аппарата;

проводит беседу об организации и использовании различных частей справочного аппарата, по методике библиографического поиска;

специалист организует библиографическое информирование на основе выявления информационных потребностей специалистов, формирует тематику справочно-информационного обслуживания в разных режимах.

Специалист, ответственный за формирование информационной культуры пользователей, проводит Дни информации, Дни специалиста, Дни библиографии, организует выставки-просмотры, организует библиографические обзоры, лекции, оповещает заинтересованных специалистов и организации, организует сбор заявок на документы и их выдачу, проводит консультации, учет и анализ работы.

Порядок учета запросов пользователей ЦБС в процессе обслуживания

Формуляр читателя предназначен для учета пользователя (читателя, абонента) библиотеки, контроля и учета выданных ему и возвращенных им документов и анализа читательского и информационного спроса. Формуляр относится к первичному документу.

Является конфиденциальным документом.

Заполнение лицевой части формуляра осуществляется по предъявлению паспорта.

Все издания, выдаваемые читателям на дом, записываются в формуляре, при этом указывается дата выдачи, инвентарный номер, классификационный индекс, автор и заглавие.

Пользователь обязан расписываться за каждый полученный экземпляр в формуляре.

Продление срока пользования изданиями разрешается не более двух раз подряд при условии отсутствия на них спроса других читателей.

Пользователь может продлить срок пользования изданиями при посещении библиотеки, позвонив по телефону. Продление срока чтения издания по просьбе читателя

рассматривается как новая документовыдача.

Ежедневно в процессе обслуживания первичные данные суммируются в Дневнике работы библиотеки.

Дневник состоит из 5 частей.

Часть 1. Учет состава читателей и посещаемости. В первой части дневника дается количественная характеристика читателей, посещаемости.

Часть 2. Учет выдачи книг, брошюр и журналов. В этой части дневника дается количественная характеристика документовыдачи.

Часть 3. Учет массовой работы.

В эту часть дневника заносятся сведения о мероприятиях.

Часть 4. Учет работы с передвижниками и передвижек.

Часть 5. Учет справочно-библиографической работы.

Посещения массовых мероприятий входят в общее число посещений библиотеки.

Для учета посетителей массовых мероприятий заполняется паспорт массового мероприятия.

Для учета выставочной деятельности оформляется паспорт выставки. Учет документов, просмотренных на выставках, осуществляется путем наблюдения и добавляется в общую документооборот.

Единицей подсчета количества запросов пользователей является запрос на одну единицу учета библиотечного фонда, одну справку, одну копию документа, вне зависимости от формы его подачи. Самостоятельное обращение пользователя к ресурсам библиотеки запросом не является. При выполнении запросов могут возникать отказы на оказание библиотечно-информационных услуг.

Отказами не считаются: запрошенный документ не издавался, запрос не содержит достаточных библиографических сведений, библиотека не имеет полномочий на оказание запрашиваемой услуги, введен неправильный пароль, технический сбой на стороне пользователя.

Библиотека фиксирует обращения удаленных пользователей в библиотеку по почте, телефону, факсу, информационно-телекоммуникационным сетям с запросами на получение библиотечно-информационных услуг в журнале обращений к библиотеке удаленных пользователей.

Выполненные справки и консультации фиксируются в журнале справок и консультаций.

Выполнение справок, информационных запросов и консультаций удаленным пользователям библиотеки, в том числе коллективным абонентам информационного обслуживания осуществляется по способу получения запроса/отправки ответа.

Для выполнения справок, информационных запросов и консультаций, предоставляемых удаленным пользователям, используется СПА ЦБС, включая ЭК, базы данных, карточные каталоги и картотеки, справочно-библиографические пособия, справочные издания.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

Формы контроля	Периодичность	Органы, осуществляющие контроль за оказанием услуги
Текущий контроль	постоянно	Текущий контроль осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.
Внутренний контроль	План работы Учреждения	Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и его заместителем
Предварительный	При планировании, утверждении муниципального задания и объемов бюджетных ассигнований на оказание муниципальных услуг на очередной финансовый год	Отдел культуры и социальной политики администрации города Мценска, руководитель Учреждения
Плановые проверки	На основании планов работы отдела культуры и социальной политики администрации города Мценска	Отдел культуры и социальной политики администрации города Мценска
Текущий оперативный)	(Проводится в случае поступления в отдел культуры и социальной политики администрации города	Отдел культуры и социальной политики администрации города Мценска, Специалисты иных служб,

	Мценска обращений физических и юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, а так же для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений	осуществляющих функции контроля и надзора на территории города Мценска
Внешний контроль	1 раз в 2 года	Государственные контролирующие органы
Камеральная проверка	По мере поступления отчетности о выполнении муниципального задания	Отдел культуры и социальной политики администрации города Мценска
Проведение мониторинга удовлетворенности потребителей качеством предоставляемой услуги	1 раз в год	Отдел культуры и социальной политики администрации города Мценск

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу

Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в приемные часы.

Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает: фамилию, имя, отчество; почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ; изложение сути жалобы; личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к своей жалобе документы и материалы, либо их копии.

Руководитель учреждения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения;

по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ на жалобу, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

Ответ на жалобу не дается в случаях, если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; если текст жалобы не поддается прочтению; если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения,

угрозы имуществу, жизни, здоровья должностного лица, а также членов его семьи; 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.

О решении руководителя учреждения об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.