

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

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент определяет сроки и последовательность оказания муниципальной услуги, порядок взаимодействия получателей муниципальной услуги и должностных лиц.

Предметом регулирования Регламента предоставления муниципальной услуги является регулирование отношений, возникающих между *Муниципальным бюджетным учреждением культуры централизованная система детских библиотек муниципального образования городской округ Симферополь* (МБУК ЦСДБ г.Симферополя - далее - Библиотека) и физическими или юридическими лицами при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. В целях настоящего Административного регламента применяются следующие понятия:

- *административный регламент* – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги;

- *библиотека* – информационное, культурное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

- *библиотечное обслуживание* – совокупность разных видов деятельности библиотек по удовлетворению потребностей её пользователей путем предоставления библиотечных услуг;

- *библиотечный каталог* – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки;

- *библиографическая справка* – ответ на разовый запрос, содержащий информацию о наличии и местонахождении документа или информацию по определенной теме;

- *библиотечный фонд* – совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

- *документ* – материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и в пространстве в целях общественного использования и хранения;

- *справочно-поисковый аппарат (СПА)* — совокупность информационно поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документ;

- *муниципальная услуга* – услуга, оказываемая в качестве основного вида деятельности;

- *заявитель (потребитель муниципальной услуги)* – физическое лицо, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, предоставляющие муниципальные услуги с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- *пользователь библиотеки* – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятия, абонент) (*ГОСТ 7.20-2000, разд. 2*);

- *руководители детского чтения* – представители, выступающие от лица детей и подростков; специалисты, связанные с детской книгой, а также лица, интересующиеся детской, методической, педагогической и иной литературой, имеющейся в библиотеке (*Федеральный Закон «О библиотечном деле» (далее ФЗ), ст. 1, ст. 7 (п.1), ст. 8 (п. 4); Устав Библиотеки*);

- *регистрационная карточка пользователя* предназначена для учета пользователя библиотеки и анализа сведений о нем;

- *читательский формуляр* – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;

- *сохранность фонда* – система мероприятий по обеспечению целостности и нормального физического состояния документов;

- *фондодержатель* – учреждение (библиотека), распоряжающаяся документом (книгами) из своих фондов.

1.3. Описание заявителей, имеющих право на предоставление муниципальной услуги.

Заявителями (пользователями) услуги являются физические и юридические лица; правом преимущественного обслуживания пользуются дети до 14 лет, их законные представители – руководители детского чтения.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги можно получить:

в муниципальном казенном учреждении управление культуры и культурного наследия (далее – МКУ УКиКН) Администрации муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым;

в муниципальном бюджетном учреждении культуры централизованная система детских библиотек муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым (далее - МБУК ЦСДБ г.Симферополя)

путем использования средств телефонной связи;

в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Крым» www.gosuslugi82.ru (далее – Портал).

на официальном сайте *Администрации муниципального образования городской округ Симферополь* в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.simadm.ru;

на официальном сайте МБУК ЦСДБ г.Симферополя в сети Интернет: www.simfchildlibrary.ru;

Основными требованиями к предоставлению информации являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

1.4.2. Информация о местах нахождения, графике работы, контактных телефонах, официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органов и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее – орган и учреждение) представлены в *приложениях № 1,2* к настоящему Регламенту.

Информирование заявителей услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной, письменной и электронной форме.

1.4.3. Индивидуальное устное информирование (консультирование).

Индивидуальное устное информирование (консультирование) осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

Устное индивидуальное консультирование заинтересованного лица сотрудником органа или учреждения происходит при непосредственном присутствии заинтересованного лица в помещении органа или учреждения в рабочее время, установленное в п. 1.3.2. настоящего Регламента.

Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица сотрудником органа или учреждения, осуществляющим индивидуальное консультирование лично (далее – сотрудник), не может превышать 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного консультирования.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников.

Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично, должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

1.4.4. Индивидуальное письменное информирование.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направления по факсу, а также в соответствующих разделах официальных сайтов органа и учреждений, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Руководители органов и учреждений определяют исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу в соответствующих разделах официальных сайтов органа и учреждений размещается в режиме вопросов-ответов в течение 5 рабочих дней.

1.4.5. Публичное информирование в устной, письменной и электронной форме.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ).

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, периодических печатных изданиях, а также размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайтах органов и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, в социальных сетях.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов в помещении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- названия отделов, где осуществляется прием и консультирование заявителей услуги, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;
- адрес официального сайта органа и учреждения;
- номера телефонов, адреса электронной почты сотрудников органа или учреждения;
- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- порядок предоставления муниципальной услуги учреждением;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- перечень бесплатных услуг;
- выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

Порядок предоставления муниципальной услуги определяется Правилами пользования библиотеками (*в приложении №3*), устанавливаемыми учреждением в соответствии с уставом, действующим законодательством, по согласованию с учредителем.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется:

в части информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги и контроля за деятельностью учреждений по предоставлению муниципальной услуги – *муниципальное казенное учреждение управление культуры и культурного наследия Администрации муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым;*

в части библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки - *муниципальное бюджетное учреждение культуры централизованная система детских библиотек муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым (МБУК ЦСДБ г.Симферополя).*

МБУК ЦСДБ г.Симферополя – объединение специализированных детских библиотек, обслуживающих особую группу читателей (детей до 14 лет), представляющее собой структурно-целостное учреждение, функционирующее на основе общего фонда и штата сотрудников, единого руководства, организационного, методического и технологического единства.

Непосредственное оказание муниципальной услуги осуществляется должностными лицами МБУК ЦСДБ г.Симферополя - лицами, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями, осуществляющими деятельность по оказанию муниципальной услуги.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;

мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю и не менее 8 часов в день. Время работы учреждения не должно совпадать полностью с часами рабочего дня основной части населения. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, работает без технических перерывов и перерывов на обед.

Проведение санитарного обслуживания помещений учреждения не должно занимать более одного дня в месяц.

В дни государственных праздников муниципальная услуга не предоставляется.

В случае изменения расписания работы учреждения получатели услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных ситуаций).

График работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, представлен в *приложении №2* к настоящему Регламенту.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации («Российская газета» № 237, 1993);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1 («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», № 11 - 12, 17.01.1995);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», № 11 - 12, 17.01.1995);

распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.12.2011 № 832-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Собрание законодательства РФ, 02.05.2011, № 18, ст. 2679);

Законом Республики Крым от 21.08.2014 № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым» (23.08.2014 на Интернет-портале «Российской Газеты»);

Законом Республики Крым от 30.12.2015 № 199-ЗРК/2015 «О библиотечном деле»;

Уставом муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым;

Уставом МБУК ЦСДБ г.Симферополя;

Правилами пользования библиотеками МБУК ЦСДБ г.Симферополя;

локальными актами МБУК ЦСДБ г.Симферополя, регламентирующими библиотечную деятельность;

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, муниципальными правовыми актами МО ГО Симферополь, настоящим Регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем:

Для получения муниципальной услуги физическим лицам необходимо предъявить:

- удостоверение личности (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) одного из родителей или иных законных представителей заявителя, не достигшего 14 лет, при первичном обращении или перерегистрации;

- удостоверение личности (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) заявителя, достигшего 14 лет, при первичном обращении или перерегистрации.

Для получения муниципальной услуги юридическим лицам необходимо предъявить:

- доверенность на представление интересов юридического лица;

- удостоверение личности (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) представителя интересов юридического лица при первичном обращении или перерегистрации.

Заявители в возрасте до 14 лет получают муниципальную услугу на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства. Дети, оставшиеся без попечения родителей и находящиеся на воспитании в образовательных учреждениях, записываются в библиотеку по ходатайству этих учреждений.

2.6.2. При оформлении читательского формуляра заполняется регистрационная карточка пользователя.

При оформлении читательского формуляра заявителем в возрасте до 14 лет регистрационная карточка пользователя заполняется их родителями (или законными представителями).

Заявитель также дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для обеспечения адресного обслуживания, статистического учета работы библиотек, изучения социального состава населения, пользующегося услугами библиотек, обеспечения сохранности фонда библиотек. Заявитель имеет право отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

Процедура записи пользователя в библиотеку проводится в соответствии с Правилами пользования библиотеками муниципального бюджетного учреждения культуры централизованная система детских библиотек города Симферополя (далее – Правила пользования библиотеками), утвержденными руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (*приложение №3*).

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги:

- правила внутреннего трудового распорядка муниципального бюджетного учреждения культуры централизованная система детских библиотек города Симферополя;
- правила пользования библиотеками муниципального бюджетного учреждения культуры централизованная система детских библиотек города Симферополя;
- инструкции персонала (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда;
- инструкция о мерах пожарной безопасности;
- приказы и распоряжения руководителя муниципального бюджетного учреждения культуры централизованная система детских библиотек города Симферополя;

2.8. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Предоставление каких-либо услуг, в том числе сведений для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги.

2.10.1. Услуга не оказывается:

при отсутствии документов или представлении ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента;

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- отсутствие запрашиваемого документа в фонде;

- отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну;

2.10.2. Потребители услуги должны:

- соблюдать Правила пользования библиотеками;

- соблюдать общепринятые нормы общественного поведения, тишину, отключать сотовые телефоны, уважая права других пользователей и сотрудников библиотеки;

- при посещении библиотеки, в целях сохранности и соблюдения гигиенических норм пользования общественными помещениями.

Несоблюдение данных требований является основанием для отказа и ограничений в оказании услуги.

2.11. Условия предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается в стационарных условиях, т.е. непосредственно в помещении организации, оказывающей услугу;

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

Учреждение может оказывать дополнительные библиотечные и сервисные услуги на основе взимания платы. Учреждение самостоятельно определяет перечень дополнительных платных услуг, которые отражают интересы пользователей. Порядок установления предельных цен (тарифов) на оплату услуг утверждается нормативно-правовыми актами муниципального образования ГО Симферополь.

2.12. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги

Максимальный срок регистрации заявления (обращения) о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 10 минут.

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю – отправляется мотивированный отказ на бланке произвольной формы.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в момент обращения заявителя.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга должна оказываться в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей услуги.

Учреждение должно быть размещено в зданиях и помещениях, доступных для населения.

Обязательное наличие перед входом стандартной вывески с наименованием и режимом работы учреждения.

Вход в здание должен обеспечивать свободный доступ Заявителей.

В помещениях для работы с заявителями (пользователями) размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления услуги, графику работы специалистов, образцы документов, заполняемых заявителями услуги и ряд дополнительной справочной информации.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов учреждение должно быть оборудовано предметами мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Места для ожидания должны быть оборудованы стульями, столами, информационными стендами, а также другим оборудованием, обеспечивающим условия для оформления Заявителем заявления.

В местах для информирования должен быть обеспечен доступ физических лиц для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время Учреждения.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). Характеристики помещений для предоставления муниципальной услуги в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, оборудования, необходимого для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

В зимнее время должно быть обеспечено наличие гардероба или специально оборудованного для этих целей места.

Для обслуживания инвалидов помещения (по возможности) оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное

передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в помещения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта или плоско-точечного шрифта Брайля.

При наличии заключения общественной организации инвалидов о технической невозможности обеспечения доступности помещений (здания) для инвалидов, на специально подготовленного сотрудника учреждения (организации), в котором предоставляется муниципальная услуга административно-распорядительным актом возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления муниципальной услуги.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

удовлетворенность заявителей доступностью информации о муниципальной услуге;

удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги;

соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

2.16. Иные требования, в том числе, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется посредством обеспечения доступа заинтересованных лиц к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге и порядке ее оказания на интернет-сайтах органа и учреждения, оказывающего услугу, на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Крым, на которых осуществляется:

- 1) размещение информации о предоставлении муниципальной услуги и необходимых форм документов;
- 2) подача заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов (сведений из документов), предусмотренных настоящим Административным регламентом;
- 3) получение заявителем сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;
- 4) получение информации о результате муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме на базе библиотек не производится.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

Регистрация/перерегистрация заявителя;

библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки в стационарных условиях.

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении №4 к настоящему Регламенту.

3.1. Регистрация /перерегистрация заявителя.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является личное обращение заявителя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за регистрацию заявителей. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Регистрация (новый читатель) в учреждении включает в себя следующее:

первичная консультация; проверка возможного наличия регистрационной карточки пользователя;

ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом учреждения, услугами учреждения;

прием и анализ документов заявителя;

занесение данных в регистрационную карточку пользователя;

оформление формуляра читателя;

Заявители официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба при регистрации, что подтверждается личной подписью заявителя (его законного представителя).

Перерегистрация включает в себя обновление данных регистрационной карточки пользователя.

На каждое административное действие, совершаемое в рамках процедуры, отводится 2 минуты.

Продолжительность регистрации/перерегистрации одного заявителя (в т.ч., в автоматизированном режиме) не должна превышать 10 минут.

Критерием принятия решения о регистрации заявителя является соответствие представленных им для регистрации документов требованиям законодательства Российской Федерации.

Результатом процедуры является запись читателя в библиотеку и оформление ему формуляра читателя.

3.2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки в стационарных условиях.

3.2.1. Обслуживание заявителей в структурных подразделениях библиотеки.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является личное обращение заявителя.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за обслуживание заявителей в структурных подразделениях библиотеки. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Процедура включает в себя:

личное обращение заявителя (для обслуживания в режиме читального зала и в режиме абонемента);

подбор изданий и проверка их целостности;

запись в формуляре читателя;

выдачу документа заявителю;

продление срока пользования документами;

контроль за сроками возврата документов;
прием документов, проверку их сохранности;
отметку о сдаче документа в формуляре заявителя;
прием изданий у заявителя (сверка с формуляром читателя, проверка сохранности документов).

На каждое административное действие, совершаемое в рамках процедуры, отводится 3 минуты.

Продолжительность обслуживания заявителей в структурных подразделениях библиотеки не должна превышать 15 минут.

При отсутствии запрашиваемого документа в режиме читального зала и абонемента по причине использования его другим заявителем сотрудник учреждения, ответственный за обслуживание заявителей, предлагает:

осуществить поиск второго экземпляра в другом отделе или альтернативного издания по каталогу;

возобновить предоставление муниципальной услуги после возвращения документа в учреждение и сообщения по телефону или электронной почте.

При отсутствии документа в библиотечном фонде по другим причинам наименование документа заносится в соответствующую базу данных, которая учитывается при текущем комплектовании фондов.

Критерием принятия решения является соблюдение заявителем Правил пользования библиотекой.

Результатом процедуры является предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда.

Способ фиксации результата исполнения – на бумажном носителе.

3.2.2. Информационно-библиографическое обслуживание.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является личное обращение заявителя с целью получения ответов на справочные, информационные и библиографические запросы.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за информационно-библиографическое обслуживание. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Информационно-библиографическое обслуживание включает в себя выполнение справочных, информационных и библиографических запросов путем:

обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки - традиционным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);

получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;

осуществления самостоятельного поиска информации - по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в т.ч. по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве); по доступным ресурсам Интернет;

выполнения тематических, уточняющих, фактографических, адресно-библиографических справок.

Выполнение справочных, информационных и библиографических запросов может осуществляться заявителем самостоятельно или с помощью сотрудника учреждения.

При самостоятельном поиске заявитель имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При необходимости поиска с помощью сотрудника учреждения заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме к библиографу. Библиограф принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов. Срок выполнения запроса зависит от темы, объема просматриваемых источников и составляет от 5 минут до 3 дней.

При необходимости получения заявителем консультации сотрудник учреждения консультирует заявителя у справочно-библиографического аппарата, а именно проводит беседу по вопросам организации и использования различных частей справочного аппарата, методике библиографического поиска. Срок предоставления консультаций у справочно-библиографического аппарата составляет от 8 минут до 1 часа.

Критерием принятия решения об информационно-библиографическом обслуживании заявителя является соблюдение им Правил пользования библиотекой.

Результатом процедуры является выдача справки заявителю либо проведение с ним консультации.

Способ фиксации результата исполнения – на бумажном носителе.

3.3. Отказ в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для отказа в предоставлении заявителю документов из библиотечного фонда, справочных, информационных и библиографических ответов на запросы, является:

отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента;

отсутствие запрашиваемого документа в фонде учреждения;

отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну;

нарушение Правил пользования муниципальными библиотеками МБУК ЦСДБ.

Продолжительность административных действий, совершаемых в рамках процедуры, не должна превышать 15 минут.

Выданные справки и консультации, отказы, регистрируются в соответствии с ГОСТом 7.20-2000 «Библиотечная статистика» по принятой в библиотеке форме с обязательным указанием тех единиц учета, которые нашли отражение в плановых документах.

Способ фиксации результата исполнения – на бумажном носителе.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами.

4.1.1. МБУК ЦСДБ г.Симферополя ежегодно отчитывается о предоставлении муниципальной услуги на бумажных и электронных носителях по установленной форме перед управлением культуры и культурного наследия Администрации города Симферополя

Республики Крым муниципального образования городской округ Симферополь и Министерством культуры Республики Крым.

4.1.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется администрацией МБУК ЦСДБ г.Симферополя.

4.1.3. Библиотекарь, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность.

4.1.4. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками МБУК ЦСДБ г.Симферополя положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Крым.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе - формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы МБУК ЦСДБ г.Симферополя) и внеплановыми. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя.

4.2.2. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав пользователей по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется управлением культуры и культурного наследия Администрации города Симферополя Республики Крым и проводится по мере поступления жалоб.

4.3. Ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях, утверждаемых директором МБУК ЦСДБ г.Симферополя.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, письменным обращениям и электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес управления культуры и культурного наследия Администрации города Симферополя Республики Крым с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества

предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.4.4. В исключительных случаях, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования.

5.1.1. Получатели услуги имеют право обжаловать действия или бездействия должностных лиц МБУК ЦСДБ г.Симферополя, а также сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении или нарушении правил служебного поведения сотрудниками МБУК ЦСДБ г.Симферополя, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.1.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые сотрудниками МБУК ЦСДБ г.Симферополя в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента.

5.1.3. Получатели услуги имеют право обратиться с жалобой лично в устной форме к директору МБУК ЦСДБ г.Симферополя в приемные часы или отразить письменно в «Книге жалоб и предложений», а также направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Получатели муниципальной услуги могут направить свое обращение с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет – на официальный адрес электронной почты МБУК ЦСДБ г.Симферополя.

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

5.1.4. Обращение (жалоба) в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается обращение (жалоба), его место жительства или пребывания;

- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество сотрудника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия);

- сведения о способе информирования получателя услуги, о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения;

- личную подпись и дату.

Дополнительно указываются:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);

- обстоятельства, на основании которых получатель услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. В таком случае в письменном обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения (жалобы), отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.1.6. Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения обращения:

- нет сведений о лице, обратившемся с письменным обращением (фамилия, имя, отчество гражданина, наименование юридического лица);
- не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- отсутствие сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято);
- текст не поддается прочтению из-за не разборчивого почерка;
- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие подписи заявителя;
- если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- если предметом обращения (жалобы) является решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном или досудебном порядке.

5.1.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения заявителя лично или письменно в адрес МБУК ЦСДБ г.Симферополя.

5.1.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае если МБУК ЦСДБ г.Симферополя располагает этой информацией и документами.

5.1.9. Заявитель вправе адресовать обращение (заявление, жалобу, претензию) в вышестоящие органы. Срок рассмотрения обращения (заявления, жалобы, претензии) не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

5.1.10. Руководство МБУК ЦСДБ г.Симферополя:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение (жалобу), или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в пределах полномочий МБУК ЦСДБ г.Симферополя;
- по результатам рассмотрения обращения принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- ответ на обращение подписывается директором учреждения, или его заместителями;
- ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.1.11. Обращения заявителя 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.

Приложение №1

к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Сведения о местонахождении и графике работы учреждения, осуществляющего контроль за исполнителем муниципальной услуги:

*Управление культуры и культурного наследия Администрации города Симферополя
Республики Крым:*

- *юридический адрес:* г.Симферополь, бульвар Франко 25;

- *фактический адрес:* г.Симферополь, ул.Самокиша,30;

- *телефон:* (0652)252513;

- *электронный адрес:* simfi-kult@mail.ru

- *график работы:* 9-18, пн-птн;

- *Интернет-сайт* Администрации города Симферополя Республики Крым:

www:simadm.ru;

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

**Местонахождение, справочные телефоны,
адреса электронной почты, график работы учреждений,
предоставляющих муниципальную услугу.**

1. Центральная городская детская библиотека имени А. П. Гайдара	
<i>Место нахождения</i>	295000, г. Симферополь, ул. Железнодорожная, 10
<i>Справочный телефон</i>	(3652) 22-96-65, 22-97-76
<i>Адрес электронной почты</i>	cgdb.gaydara@gmail.ru
<i>Адрес интернет – сайта</i>	http://simfchildlibrary.ru/
<i>График работы</i>	Ежедневно с 9:00 до 18:00, пятница до 17.00 выходной день – воскресенье
2. Библиотека-филиал им. Н. Островского	
<i>Место нахождения</i>	г. Симферополь, ул. Самокиша, 6
<i>Справочный телефон</i>	(3652) 25-21-01
<i>Адрес электронной почты</i>	mmkuleshova@mail.ru
<i>Адрес интернет – сайта</i>	http://simfchildlibrary.ru/
<i>График работы</i>	Ежедневно с 9:00 до 18:00, пятница до 17.00 выходной — суббота
3. Библиотека-филиал им. С. Васильченко	
<i>Место нахождения</i>	г. Симферополь, ул. З. Рухадзе, 25
<i>Справочный телефон</i>	нет
<i>Адрес электронной почты</i>	ludmila-yarohina@mail.ru
<i>Адрес интернет – сайта</i>	http://simfchildlibrary.ru/
<i>График работы</i>	Ежедневно с 9:00 до 18:00, пятница до 17.00 выходной – суббота
4. Библиотека-филиал №8	
<i>Место нахождения</i>	г. Симферополь, ул. Енисейская, 22
<i>Справочный телефон</i>	нет
<i>Адрес электронной почты</i>	simfbiblioteka8@mail.com
<i>Адрес интернет – сайта</i>	http://simfchildlibrary.ru/

<i>График работы</i>	Ежедневно с 9:00 до 18:00, пятница до 17.00 выходной – суббота
5. Библиотека-филиал №10	
<i>Место нахождения</i>	г. Симферополь, ул. Ракетная, 32/82
<i>Справочный телефон</i>	нет
<i>Адрес электронной почты</i>	nikitchenko_59@mail.ru
<i>Адрес интернет – сайта</i>	http://simfchildlibrary.ru/
<i>График работы</i>	Ежедневно с 9:00 до 18:00, пятница до 17.00 Выходные дни - суббота, воскресенье
6. Библиотека-филиал №11	
<i>Место нахождения</i>	г. Симферополь, ул. Залесская, 81
<i>Справочный телефон</i>	(3652) 44-81-81
<i>Адрес электронной почты</i>	simfbiblioteka-11@mail.ru
<i>Адрес интернет – сайта</i>	http://simfchildlibrary.ru/
<i>График работы</i>	Ежедневно с 9:00 до 18:00, пятница до 17.00 Общий выходной – суббота
7. Библиотека-филиал №12	
<i>Место нахождения</i>	Г. Симферополь, ул. Дружбы, 62
<i>Справочный телефон</i>	нет
<i>Адрес электронной почты</i>	funtikuss@mail.ru
<i>Адрес интернет – сайта</i>	http://simfchildlibrary.ru/
<i>График работы</i>	Ежедневно с 9:00 до 18:00, пятница до 17.00 выходной - пятница, суббота
8. Библиотека-филиал №15	
<i>Место нахождения</i>	г. Симферополь, ул. Яблочкова, 16
<i>Справочный телефон</i>	(3652) 61-84-23
<i>Адрес электронной почты</i>	gresbibl15@gmail.com
<i>Адрес интернет – сайта</i>	http://simfchildlibrary.ru/
<i>График работы</i>	Ежедневно с 9:00 до 18:00, пятница до 17.00 выходной – воскресенье
9. Библиотека-филиал №16	
<i>Место нахождения</i>	Г. Симферополь, поселок Каменка, пер. Сельский, 33
<i>Справочный телефон</i>	нет
<i>Адрес электронной почты</i>	borisovatatvas@mail.ru
<i>Адрес интернет – сайта</i>	http://simfchildlibrary.ru/
<i>График работы</i>	Ежедневно с 9:00 до 18:00, пятница до 17.00 Выходные дни – суббота, воскресенье
10. Библиотека-филиал №18	
<i>Место нахождения</i>	Г. Симферополь, ул. Ленина, 23
<i>Справочный телефон</i>	(3652) 27-36-35
<i>Адрес электронной почты</i>	biblioteka-filial.18@yandex.ru

<i>Адрес интернет – сайта</i>	http://simfchildlibrary.ru/
<i>График работы</i>	Ежедневно с 9:00 до 18:00, пятница до 17.00 выходной – суббота
11. Библиотека-филиал №19	
<i>Место нахождения</i>	Г. Симферополь, ул. Крымских партизан, 7
<i>Справочный телефон</i>	(3652) 44-68-08
<i>Адрес электронной почты</i>	simfbiblioteka19@gmail.com
<i>Адрес интернет – сайта</i>	http://simfchildlibrary.ru/
<i>График работы</i>	Ежедневно с 9:00 до 18:00, пятница до 17.00 выходной - суббота
12. Библиотека-филиал №22	
<i>Место нахождения</i>	Г. Симферополь, ул. Куйбышева, 13
<i>Справочный телефон</i>	(3652) 25-52-91
<i>Адрес электронной почты</i>	sinitzina.irina2016@yandex.ru
<i>Адрес интернет – сайта</i>	http://simfchildlibrary.ru/
<i>График работы</i>	Ежедневно с 9:00 до 18:00, пятница до 17.00 выходной – воскресенье

*Библиотеки работают с посетителями без перерыва на обед.
Последний день месяца – санитарный.*

Приложение №3

к типовому административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей
библиотеки»

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БИБЛИОТЕКАМИ Муниципального бюджетного учреждения культуры централизованная система детских библиотек города Симферополя муниципального образования городской округ Симферополь

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Библиотека является некоммерческой организацией, финансируемой из средств муниципального бюджета.
Библиотека является специализированным, информационным, культурным учреждением, располагающим фондом тиражированных документов и предоставляющим их во временное пользование детям и подросткам до 14 лет, дошкольникам и учащимся 1-9 кл., родителям, учителям, воспитателям, сотрудникам организаций и учреждений, работающих с детьми, иным представителям, выступающим от лица детей и подростков - руководителям детского чтения - специалистам, связанным с детской книгой, лицам, интересующимся литературой, имеющейся в библиотеке (*ст.8 п.4 ФЗ «О библиотечном деле», Устав библиотеки*).
- 1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Законом Российской Федерации «Основы законодательства о культуре», ФЗ «О библиотечном деле», другими законодательными и нормативными документами РФ, Республики Крым, в том числе, муниципального образования городской округ Симферополь, Уставом МБУК ЦСДБ города Симферополя.
- 1.3. В своей деятельности библиотека обеспечивает права детей на свободный и равный доступ к информации, создаёт условия для приобщения их к достижениям мировой культуры, способствует формированию информационных потребностей, самообразованию и самовоспитанию личности (*ст.2, 29, 44 Конст. РФ; ст.13, 17 Конвенции ООН о правах ребенка; Устав библиотеки*).
- 1.4. Права детей приоритетны по отношению к правам физических и юридических лиц (*ст.3 Конвенции ООН о правах ребенка; ст.5, п.3 ФЗ «О библиотечном деле»*)

1.5. Библиотека общедоступна. Порядок доступа к фондам Библиотеки, расстановка фонда, перечень основных услуг и условия их предоставления устанавливаются настоящими Правилами в соответствии с Уставом библиотеки (ст.5, п.1 ФЗ «О библиотечном деле»; Закон № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», Устав библиотеки)

2. ПРАВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

2.1. Пользователями детской библиотеки могут быть:

- дети и подростки до 14 лет (учащиеся 1-9 кл., дошкольники). Им предоставляется право бесплатного пользования фондами библиотеки в читальных залах и абонементных кабинетах (ст.5. п.1, ст.8 п.4 ФЗ «О библиотечном деле»)
- учителя, воспитатели, сотрудники организаций, учреждений, работающих с детьми, имеют право бесплатного пользования фондом библиотеки в читальных залах, абонементных кабинетах; (ст.5. п.1 ФЗ «О библиотечном деле»)
- юношество, студенты вузов и средних специальных учебных заведений, все остальные граждане, проявляющие интерес к проблемам детской литературы, детского чтения, обслуживаются в читальных залах бесплатно; (ст.5, п.1, ст.13, п.2, 3 ФЗ «О библиотечном деле»)
- юридические лица - на основе договорных отношений; (ст.13 п.6 ФЗ «О библиотечном деле»)
- лица, не имеющие прописки на территории города Симферополя или имеющие временную регистрацию, пользуются читальным залом бесплатно, на абонементе - под залог. (ст.13 п.6 ФЗ «О библиотечном деле»)
- юридические лица пользуются фондами Библиотеки на основе договоров. (ФЗ, ст. 13 (п. 6)).

2.2. Пользователи Библиотеки имеют право получать БЕСПЛАТНО:

- информацию о наличии в фонде конкретного документа;
- информацию из сети Интернет;
- консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- получать во временное пользование в читальных залах документы из фонда Библиотеки, либо его копию на бумажном или ином другом носителе в виде, не позволяющем коммерческое копирование документа пользователем или иными лицами. (ФЗ, ст. 7; Устав МБУК ЦСДБ; Федеральный закон «Об авторском праве и смежных правах» ст. 19, п. 2).

2.3 Пользователи библиотеки имеют также право:

- участвовать в мероприятиях, проводимых Библиотекой;
- входить в состав различных советов при библиотеке;
- высказывать свои мнения и суждения о деятельности Библиотеки и отдельных работников;
- вносить предложения по улучшению работы Библиотеки, её структуры.

3. ПРАВА БИБЛИОТЕКИ

3.1. Права библиотеки определяются в соответствии со ст. 13 Федерального Закона «О библиотечном деле», гл. 4 Гражданского кодекса (4.1), ст. 20 «Об авторском праве и смежных правах», Уставом библиотеки.

Библиотека имеет право:

- утверждать по согласованию с учредителем Правила пользования МБУК ЦСДБ г.Симферополя;
- определять виды и размеры компенсации морального и материального ущерба и вреда, нанесенных пользователем Библиотеки; определять суммы залога; стоимость дополнительных платных услуг;
- определять условия использования библиотечного фонда на основе договоров с физическими и юридическими лицами;
- запрашивать по требованиям читателей в установленном порядке документы из фондов других библиотек и учреждений. (*ФЗ, ст. 13*).

При возникновении опасений, связанных с нарушением авторских прав Библиотека также может потребовать от пользователя или организации предоставление документов, подтверждающих отсутствие претензий со стороны авторов произведений, их правопреемников или организаций, на которых возложена охрана авторских прав. (*ГК, ст. 481, ФЗ «Об авторском праве и смежных правах, ст. 18, ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Об авторском праве и смежных правах», ст. 1, 4*)б).

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ

Пользователь обязан:

4.1. Соблюдать Правила пользования, уважать труд сотрудников. (*ФЗ, ст. 9*).

Пользователи, нарушившие Правила пользования и причинившие ущерб библиотеке, компенсируют его в следующем порядке:

- при утере или порче документа из фонда библиотеки обязаны заменить их соответственно такими же признанными равноценными (в том числе и копиями утраченных документов), а при невозможности замены возместить их индексированную стоимость в 10-кратном размере. Стоимость утраченных, испорченных документов определяется по ценам, действующим в современных рыночных условиях;
- при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование, могут быть лишены права пользования библиотекой на сроки, установленные администрацией; (*ст.9 ФЗ « О библиотечном деле»*);
- пользователи, нарушившие настоящие правила, а именно, задерживая документы на срок более полугода, обязаны предоставить в письменном виде заявление, с содержанием в нем причин, по которым они не вернули документы в срок;
- за утрату произведений печати и иных материалов из фонда библиотеки, причинение им невосполнимого вреда и нарушения сроков возврата документов несовершеннолетними ответственность несут их родители, опекуны, попечители, учебные заведения, воспитательные или лечебные учреждения, под надзором которых они состоят (*ст.12, 15 ГК; ст.20 Закона «Об авторском праве и смежных правах»*)
- при иных случаях нанесения вреда имуществу или персоналу библиотеки пользователи несут ответственность в соответствии с действующим

законодательством (*Гражданский кодекс РФ, Уголовный кодекс РФ*).

- при нарушении сроков возврата взятых документов пользователь может быть временно лишен права бесплатного пользования фондами Библиотеки. (см. п. 7.6 настоящих Правил).
- за утерю произведений печати и иных документов из фондов Библиотеки, причинение невосполнимого ущерба или вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними пользователями ответственность несут их родители, опекуны, попечители, учебные заведения, воспитательные и лечебные учреждения, под надзором которых они состоят. (*ГК, ст. 22 (п. 4.1)*).

В иных случаях нанесения вреда имуществу или персоналу Библиотеки пользователи несут ответственность в соответствии с действующим законодательством. (*ГК, УК*).

4.2. При получении документов пользователь обязан:

- тщательно их рассмотреть и в случае обнаружения каких-либо дефектов сообщить об этом библиотекарю, сделать соответствующие пометки на выдаваемом документе;
- бережно относиться к документам из фонда Библиотеки; не делать в них никаких замечок, пометок, не вырывать и не загибать страниц, не выносить из помещения библиотеки (отдела), если документы не записаны в читательском формуляре, возвращать их в установленные сроки; не нарушать расстановки фонда в отделах с открытым доступом, не вынимать карточек из каталогов и картотек;
- расписаться за каждый полученный в Библиотеке документ (кроме дошкольников и учащихся 1-4 классов) в формуляре.

4.3. Формуляр читателя и книжный формуляр являются документами, удостоверяющими даты и факты выдачи документов и приема их библиотекарем.

4.4. Пользователь также обязан:

- бережно относиться к имуществу Библиотеки;
- не нарушать расстановки фондов в отделах с открытым доступом к ним, не вынимать карточек из каталогов и картотек;
- не проносить в читальный зал портфели, рюкзаки и сумки любого размера, в т.ч. непрозрачные полиэтиленовые пакеты и папки;
- соблюдать чистоту в помещениях Библиотеки;
- не посещать Библиотеку в грязной, пачкающей одежде, имеющей, в том числе резкий специфический запах, причиняющей дискомфорт другим посетителям и сотрудникам Библиотеки;
- соблюдать правила поведения в общественных местах.

5. ОБЯЗАННОСТИ БИБЛИОТЕКИ

Библиотека обязана:

- ознакомить пользователя с Правилами пользования МБУК ЦСДБ г.Симферополя;

- создавать все условия для осуществления права пользователя на свободный доступ к информации и документам из фондов библиотеки (ст.12 ФЗ «О библиотечном деле»);
- изучать и наиболее полно удовлетворять запросы читателей. Не допускается использование сведений о читателе и его чтении в любых случаях, кроме научных целей и улучшения организации библиотечного обслуживания (ст.24 Конституции РФ; ст.12 п.1 ФЗ «О библиотечном деле»);
- осуществлять библиотечно-библиографическое и информационное обслуживание с учетом требований времени;
- систематически следить за своевременным возвратом в Библиотеку выданных документов;
- осуществлять учет, хранение и использование фондов Библиотеки в соответствии с установленными правилами, обеспечивающими их сохранность и рациональное использование. (ФЗ, ст. 12);
- по требованию пользователей предоставлять информацию о своей деятельности по формированию и использованию фондов;
- обеспечивать безопасность персональных данных пользователей библиотеки при их обработке в соответствии с ФЗ «О персональных данных» (ФЗ от 27.07.2006 № 152)

6. ПОРЯДОК ЗАПИСИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В БИБЛИОТЕКУ

6.1. Запись в библиотеку осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Несовершеннолетние дети до 14 лет записываются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей. Родители, опекуны, попечители, иные законные представители должны ознакомиться с Правилами пользования и письменно (своей подписью) заверить свою обязанность соблюдения их (ст.7 ФЗ «О библиотечном деле»; ст.26 п.1, ст.28 п.1, 3, ст.361-363,367 ГК, ст.7 ФЗ «О библиотечном деле» в ред. ФЗ от 27.12.2009 № 370-ФЗ)

6.2. Персональные данные пользователей и порядок их обработки производится в соответствии с Положением «Об обработке персональных данных читателей МБУК ЦСДБ города Симферополя». При записи в библиотеку пользователь должен ознакомиться с Правилами пользования, подтвердить обязательства их выполнения и дать согласие на обработку персональных данных своей подписью на регистрационной карточке пользователя. Законные представители пользователей-детей обязаны подтвердить обязательства о выполнении Правил пользования и дать согласие на обработку персональных данных в регистрационной карточке ребенка своей подписью поручителя.

6.3. При перемене места жительства, изменении фамилии и других изменениях читатель должен сообщить об этом в библиотеку.

7. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ АБОНЕМЕНТОМ

7.1. Абонемент - структурное подразделение библиотеки, осуществляющее выдачу для использования вне библиотеки на определённый срок и на определённых условиях.

- 7.2. Основные группы пользователей детской библиотеки (см. п.2.1 Правил) имеют право бесплатного обслуживания абонементом. Остальные же могут пользоваться абонементом по решению библиотеки.
- 7.3. Пользователь может получить одновременно на дом не более 5 экземпляров книг, газет, журналов на срок до 15 дней. Срок пользования документами повышенного спроса устанавливается дополнительно.
- 7.4. Пользователь может продлить срок пользования документом лично или по телефону еще на 15 дней дополнительно, если на него нет спроса со стороны других пользователей (но не более двух раз).
- 7.5. Ценные книги и малоэкземплярные издания из фондов абонементов выдаются всем без исключения пользователям только под залог в соответствии с «Порядком залогового обслуживания...», утвержденным директором МБУК ЦСДБ г.Симферополя. (моральную и материальную ценность издания, малоэкземплярность – определяет Библиотека).
- 7.6. Библиотекарь обязан систематически следить за своевременным возвращением в библиотеку выданных документов. Через 30 дней библиотекарь напоминает читателю (письменно или по телефону) о необходимости возврата документов. Если документы не возвращены, то библиотека может применить административные меры:
- лишить права пользования абонементом постоянно или на конкретный срок (ст.13 ФЗ «О библиотечном деле»; ст.12, 15, ст.330 ГК)
 - перевести читателя на обслуживание только в читальном зале.
- 7.7. Пользователь обязан расписаться за каждый документ (кроме дошкольников и учащихся 1-4 классов). При возврате документов в библиотеку росписи пользователя в его присутствии погашаются, подписью библиотечного работника.

8. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЧИТАЛЬНЫМ ЗАЛОМ

- 8.1. Читальный зал - структурное подразделение библиотеки с помещением и формами обслуживания читателей, предоставляет читателям в пользование литературу из фондов библиотеки для работы только в читальном зале.
- 8.2. Читальный зал обслуживает всех желающих.
- 8.3. Число документов, выдаваемых в читальном зале, не ограничивается. Документы из читального зала на дом не выдаются.
- 8.4. Читальный зал предоставляет возможность пользоваться любыми документами (книгами, периодическими изданиями и т.д.) бесплатно.
- 8.5. Выносить документы из читального зала без разрешения библиотекаря запрещается.
- 8.6. Документы, полученные в читальном зале, должны быть сданы за 15 минут до его закрытия.

8.7. Пользователи (их законные представители) несут ответственность за сохранность выданных им документов. Запрещается вырезать, вырывать, загибать страницы, подчеркивать, делать отметки на документе и т.д.

8.8. В читальном зале необходимо соблюдать тишину, не причинять беспокойства другим пользователям, не пользоваться мобильными телефонами.

8.9. Количество документов, выдаваемых пользователю в читальном зале, не ограничивается.

9. РЕЖИМ РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ

Определяется учредителем по согласованию с Управлением культуры и культурного наследия Администрации города Симферополя Республики Крым. Утверждается директором Муниципального бюджетного учреждения культуры централизованная система детских библиотек города Симферополя.

10. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

МБУК ЦСДБ г.Симферополя имеет право вносить изменения в настоящие Правила пользования по согласованию с учредителем.

Приложение № 4

к типовому административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей
библиотеки»

**БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки**

