

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

**код услуги – 47.018.0
уникальный номер услуги по базовому (отраслевому) перечню
классификаторов государственных и муниципальных услуг –
9101000.99.0.ББ83АА02000**

I. Общие положения

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

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

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

1.4. Форма оказания муниципальной услуги (способ обслуживания) – удаленно, через сеть «Интернет».

1.5. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

1.6. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии с требованиями:

Бюджетного кодекса Российской Федерации;

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

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

деле в Красноярском крае»;

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

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

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

II. Режим работы Учреждения

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

2.2. В структуру Учреждения входят:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

городская библиотека - филиал №12 им. В. Белинского (660050, Красноярский край, город Красноярск, ул. Мичурина, 63);

городская библиотека - филиал №13 им. И. Тургенева (660006,

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

III. Перечень основных процедур при оказании муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги через сеть «Интернет» включает в себя:

приём запроса получателя муниципальной услуги ответственным исполнителем Учреждения посредством сети «Интернет» или через электронную почту;

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

подготовка и предоставление ответа в форме:

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

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

библиографической, ориентирующей, вспомогательно-технической консультации;

направление получателю муниципальной услуги ответа посредством его размещения в сети «Интернет» на сайте Учреждения или на адрес электронной почты, указанный в запросе;

отражение в отчётной документации сведений о факте исполнения запроса.

IV. Порядок информационного обеспечения получателей муниципальной услуги

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

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

4.3. Информация о муниципальной услуге и порядке ее оказания предоставляется в помещениях Учреждения (включая структурные подразделения), а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения на официальном сайте Учреждения, издания информационных материалов (брошюр, буклетов, проспектов и т.д.).

4.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

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

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

перечень муниципальных услуг, оказываемых Учреждением;

перечень основных процедур при оказании муниципальной услуги;

перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

правила пользования МБУК «ЦБС им. Горького».

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

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

5.2. В оказании муниципальной услуги может быть отказано, если текст запроса:

не поддается прочтению;

не позволяет определить его суть;

содержит вопрос, на который получателю муниципальной услуги неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами;

содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы;

содержит вопросы, не относящиеся к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию (коммерческие предложения, приглашения и т.п.).

VI. Результат оказания муниципальной услуги

Результатом оказания муниципальной услуги является удовлетворение запросов получателей муниципальной услуги в формах, предусмотренных разделом III настоящего Регламента либо мотивированный отказ в оказании муниципальной услуги.