

СОГЛАСОВАНО

Руководитель управления культуры
администрации городского округа

г. Воронеж

И.П. Чухнов

« » 2016 год

УТВЕРЖДАЮ

Директор муниципального бюджетного
учреждения культуры городского округа
город Воронеж «Централизованная библио-
течная система»

В.И. Смышникова

« » 2016 год

**РЕГЛАМЕНТ ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГИ
«БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ», ОКАЗЫВАЕМОЙ
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВОРОНЕЖ
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»
В СООТВЕТСТВИИ С МУНИЦИПАЛЬНЫМ ЗАДАНИЕМ**

Разработка Регламента выполнения муниципального задания в соответствии с Федеральным законом от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» направлена на повышение уровня библиотечного, библиографического и информационного обслуживания, удовлетворенности пользователей муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа город Воронеж "Централизованная библиотечная система" (МБУК "ЦБС" г. Воронежа) на основе формирования библиотечно-информационных ресурсов, комплектования фондов, обеспечения их учета и сохранности, создания поисковых систем.

Представленный документ определяет порядок проведения комплекса мероприятий по выполнению производственных процессов и операций, обязательных для соблюдения требований муниципального задания по показателям, характеризующим качество, содержание и условия оказания муниципальной услуги.

Применение Регламента гарантирует соблюдение действующего законодательства, норм и правил по обеспечению доступа к библиотечно-информационным ресурсам, повышение качества работы и обеспечивает систему контроля непосредственных результатов деятельности учреждения, в том числе со стороны пользователей МБУК "ЦБС" г. Воронежа (получателей услуги).

Нормативно-правовые документы, на основании которых разработан данный Регламент:

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа город Воронеж "Централизованная библиотечная система". Утвержден постановлением администрации городского округа город Воронеж от 16.12.2011 г. №1287.

- Федеральные законы Российской Федерации:

- «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 08.06.2015);

- «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 N 77-ФЗ (ред. от 05.05.2014);

- «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 31.12.2014);

- «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ (в ред. от 03.12.2012 № 236-ФЗ);

«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 (ред. от 31.12.2014);

«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 14.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 13.07.2015);

"О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов" от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ;

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

Приказ Минкультуры России от 9 июля 2010 г. № 391 «Об утверждении Перечня государственных услуг, оказываемых бюджетными учреждениями, подведомственными Минкультуры России, применяемый для формирования государственного задания»;

Приказ Минкультуры России от 22 июня 2012 г. № 623 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Министерством культуры Российской Федерации государственных услуг по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» (зарегистрировано в Минюсте России 09.07.2012 № 24845);

Приказ Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 г. N 2515 "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» (зарегистрировано в Минюсте России 12.05.2015 N 37244);

«Порядок учета документов, входящих в состав библиотечного фонда», утвержден Приказом Минкультуры России от 8 октября 2012 г. № 1077. (зарегистрировано в Минюсте России 14.05.2013 № 28390);

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 15.07.2011г. №324 «Об утверждении статистического инструментария для организации Минкультуры России федерального статистического наблюдения за деятельностью учреждений культуры» (ред. 05.03.2015, №87).

• 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 7.87-2003. Книжные памятники. Общие требования;

ГОСТ 7.48-2002. Консервация документов. Термины и определения;

ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования;

ГОСТ Р 7.02-2006. Консервация документов на компакт-дисках;

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

• Проекты национальных стандартов находятся на стадии утверждения, вводятся взамен ГОСТ 7.76 – 96. «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения» и взамен ГОСТ 7.76 - 96 «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения»;

ГОСТ 7.-2015. Библиотечный фонд. Технология формирования;

ГОСТ Р 7.6-2015. Комплектование. Термины и определения.

• Международные стандарты

ISO 2789:2013. Information and documentation – International Library statistics // Информация и документация. Международная библиотечная статистика. – [Электронный ресурс].- Режим доступа: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:60680:en>, платный.

Основные понятия

В настоящем Регламенте основные понятия используются в соответствии с действующим отраслевым законодательством и национальными стандартами в области библиотечного дела и смежных областей, а также проектами национальных стандартов «Библиотечный фонд. Технология формирования» и «Комплектование. Термины и определения», которые находятся на стадии утверждения.

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.). **Предметом библиотечно-информационной услуги** могут быть: документы или их копии; библиографическая информация (уточненное библиографическое описание, списки, указатели литературы); фактические сведения; тематические подборки и дайджесты (фрагменты текстов самых различных документов, выявленные и скомпонованные в соответствии с содержанием и логикой читательского запроса); консультации, облегчающие читателям самостоятельный поиск информации, работу с печатными и электронными документами 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 (фактографическая 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, представленной на сайте МБУК "ЦБС" г. Воронежа; 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.

Виртуальный читальный зал – форма библиотечно-информационного обслуживания по предоставлению электронных ресурсов МБУК "ЦБС" г. Воронежа для использования в помещении читального зала.

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.

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.

Лицензионный ресурс - электронный ресурс, доступ к которому осуществляется на основе юридически оформленного соглашения между сторонами, устанавливающего условия его использования.

Проект ГОСТ. Комплектование. Термины и определения.

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

Обращение к веб-сайту библиотеки - сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы; приравнивается к посещению библиотеки. Посещение веб-сайта учитывается автоматизированными системами учета в сессиях. **Сессия** - это последовательность следующих друг за другом просмотров, выполненных одним посетителем в рамках одного сайта. Промежуток между очередными просмотрами не должен превышать 30 минут. Если следующий просмотр посетитель выполнит через промежуток времени больший чем 30 минут, то он начнет новую сессию.

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

Обращение в режиме удаленного доступа - факт обращения пользователей к услугам библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, по каналам межбиблиотечного абонемента, зарегистрированный в принятой в МБУК "ЦБС" г. Воронежа документации.

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 библиотеки.

ГОСТ 7.20-2014. Библиотечная статистика: Показатели и единицы исчисления. 9

Открытые интернет - ресурсы - электронные ресурсы удаленного (дистанционного) доступа, использование которых осуществляется без специальных финансовых, юридических и технических ограничений.

ISO 2789-2013 2.3.23.

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.

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 МБУК "ЦБС" г. Воронежа, по межбиблиотечному абонементу (индивидуальный абонемент), через информационно-телекоммуникационные сети.

Сетевой ресурс - электронный ресурс, доступный через информационно-телекоммуникационные сети.

(Проект ГОСТ. Комплектование. Термины и определения).

Сетевой ресурс удаленного (дистанционного) доступа – электронный ресурс, размещенный на серверах или иных устройствах вне сети библиотеки.

Проект ГОСТ. Комплектование. Термины и определения.

Справочно-информационная услуга удаленным пользователям - предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу через виртуальную справочную службу, центр правовой информации.

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

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, является обязательным к исполнению.

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.

Удаленный пользователь МБУК "ЦБС" г. Воронежа - абонент межбиблиотечного абонемента, пользователь (посетитель) сайта библиотеки.

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

Возможность электронного заказа доступна только для зарегистрированных пользователей. Регистрация проводится при наличии читательского билета.

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 реальном 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 МБУК "ЦБС" г. Воронежа.

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, лицензионного соглашения с производителями информации.

• **Список принятых сокращений:**

АБ - абонемент

АБИС – автоматизированная библиотечно-информационная система

АК – алфавитный каталог

АПУ – алфавитно-предметный указатель

БД – база данных

БЗ – библиографическая запись

ВСС – Виртуальная справочная служба

ВЧЗ – Виртуальный читальный зал

МБА – Межбиблиотечный абонемент

МК РФ – Министерство культуры Российской Федерации

МБУК "ЦБС" г. Воронежа – муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа город Воронеж "Централизованная библиотечная система"

СПА – справочно-поисковый аппарат

ЦПИ – Центр правовой информации

ЧЗ – читальный зал

ЭБ – Электронная библиотека

ЭД – электронный документ

ЭК – электронный каталог

1. Общие положения

1.1. Предоставление муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в рамках выполнения муниципального задания направлено на обеспечение прав и интересов физических и юридических лиц на доступ к

библиографической и текстовой информации из фондов МБУК "ЦБС" г. Воронежа (в части, не касающейся авторских прав) посредством взаимодействия пользователей (получателей услуги) с библиотеками - филиалами.

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

1.3. Регламент утверждается приказом директора МБУК "ЦБС" г. Воронежа и согласовывается с управлением культуры администрации городского округа г. Воронеж. Действие Регламента распространяется на все подразделения МБУК "ЦБС" г. Воронежа, осуществляющие обслуживание пользователей в стационарных условиях.

1.4. Исполнение порядка обслуживания пользователей, устанавливаемого настоящим Регламентом, возлагается на штат сотрудников подразделений МБУК "ЦБС" г. Воронежа в соответствии с «Правилами пользования библиотеками МБУК "ЦБС" г. Воронежа».

2. Содержание муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.1. В соответствии с «Ведомственным перечнем государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями субъектов Российской Федерации (муниципальными учреждениями), находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации» муниципальная услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки включает следующие показатели качества и объема:

- показатели качества:

количество документов выданных из фонда (книговыдача), тыс. экз.

количество читателей библиотек, чел.

- показатели объема:

количество посещений, тыс. ед.

2.2. Данная муниципальная услуга относится к основной деятельности в соответствии с Уставом МБУК "ЦБС" г. Воронежа, является обязательной и финансируется из средств муниципального бюджета.

2.3. Пользователями муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

3. Порядок предоставления государственной услуги физическим и юридическим лицам

3.1. Запись (перерегистрация) пользователей библиотек – филиалов МБУК "ЦБС" г. Воронежа.

Основным документом, дающим право пользования библиотеками - филиалами, документами из фондов МБУК "ЦБС" г. Воронежа и СПА библиотек, является читательский билет, выдаваемый в процессе записи в библиотеку – филиал МБУК "ЦБС" г. Воронежа.

Запись (регистрация, перерегистрация) пользователей МБУК "ЦБС" г. Воронежа, в том числе пользователей, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется в соответствии с «Правилами пользования библиотеками МБУК "ЦБС" г. Воронежа» на основании предоставленных документов, предусмотренных порядком записи.

Запись осуществляется во всех библиотеках – филиалах МБУК "ЦБС" г. Воронежа и предусматривает выдачу читательского билета.

Время записи одного пользователя составляет до 20 минут.

3.2. Сотрудник библиотеки оформляет сведения о получателе муниципальной услуги в соответствующем порядке.

4. Информационное обеспечение муниципальной услуги

4.1. Полное официальное наименование учреждения на русском языке – муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа город Воронеж "Централизованная библиотечная система".

Сокращенное официальное наименование учреждения – МБУК "ЦБС" г. Воронежа.

Почтовый адрес МБУК "ЦБС" г. Воронежа: 394036, г. Воронеж, ул. Чайковского, д. 3.

Директор МБУК "ЦБС" г. Воронежа – Смычникова В.И.

Сайт учреждения: www.libvrm.ru

Справочные телефоны: (473) 239-56-12, (473) 252-47-08

Факс: (473) 239-56-12

Адрес электронной почты: cbs.vrm@list.ru

4.2. Информация, обеспечивающая доступность получения муниципальной услуги, размещается в помещениях библиотек - филиалов, на сайте МБУК "ЦБС" г. Воронежа, в средствах массовой информации.

4.2.1. При входе в здания библиотек на информационных стендах, а также в отделах библиотек размещаются сведения о режиме работы (в том числе в виде буклетов и памяток); информация о номерах телефонов библиотек-филиалов; «Правила пользования библиотеками МБУК "ЦБС" г. Воронежа»; полный перечень оказываемых библиотекой услуг (в том числе дополнительных услуг с указанием стоимости); информация (в виде планов) о проводимых культурно-просветительских мероприятиях; информация о способах доведения отзывов, замечаний и предложений пользователей о работе МБУК "ЦБС" г. Воронежа.

4.2.2. Необходимые информационные документы учреждения (правила пользования, регистрационные карточки, читательские требования, формуляры, прейскуранты, графики работы библиотеки, инструкции и др.) должны быть представлены в удобном для просмотра виде, написаны понятно (с расшифровкой приводимых терминов), не должны содержать разночтений и вводить пользователей в заблуждение.

4.2.3. Посетители МБУК "ЦБС" г. Воронежа могут предварительно ознакомиться с библиотеками и их возможностями на сайте МБУК "ЦБС" г. Воронежа.

4.2.4. Информация о режиме работы и о порядке получения муниципальной услуги предоставляется при личном обращении, посредством телефонной связи или на сайте МБУК "ЦБС" г. Воронежа.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек – филиалов МБУК "ЦБС" г. Воронежа. Разговор не должен продолжаться более 10 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей, сотрудники МБУК "ЦБС" г. Воронежа подробно и в корректной форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.3. Информация на сайте МБУК "ЦБС" г. Воронежа должна содержать сведения об адресах и номерах телефонов библиотек - филиалов; о режиме работы; о ресурсах МБУК "ЦБС" г. Воронежа (фондах, доступных сетевых ресурсах удаленного доступа, каталогах); о проводимых выставках (в том числе, виртуальных) и других культурно-просветительских мероприятиях; перечень оказываемых библиотекой услуг; информацию о способах доведения пользователями и посетителями МБУК "ЦБС" г. Воронежа своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотек.

4.4. Необходимая оперативная информация об исполнении муниципальной услуги должна включать сведения о сроках выполнения услуги, режиме работы и об изменениях технологии предоставления услуги (выдача документов, новые организованные подразделения и услуги и т.п.).

4.5. Библиотеки не вправе использовать конфиденциальную информацию о пользователях в своих интересах или третьей стороны без письменного согласия пользователя, а также предавать огласке информацию, которую считает конфиденциальной.

Сотрудники МБУК "ЦБС" г. Воронежа информируются о сведениях, не подлежащих свободному распространению, порядке их обработки и передачи иным лицам.

В случае невозможности предоставления по запросу таких сведений запрашивающей стороне дается мотивированный отказ.

Положения о конфиденциальности включены в «Положение об обработке персональных данных пользователей МБУК "ЦБС" г. Воронежа» и перечень условий трудового договора, заключаемого с работником МБУК "ЦБС" г. Воронежа.

5. Условия и режим предоставления услуг

5.1. Обслуживание пользователей МБУК "ЦБС" г. Воронежа осуществляется в зданиях, расположенных по следующим адресам:

библиотека №1 по адресу: 394006, г.Воронеж, ул.Кирова, д.28;

библиотека №2 имени А.В.Кольцова по адресу: 394036, г.Воронеж, ул.К.Маркса, д.61;

библиотека №3 имени В.Г.Гордейчева по адресу: 394055, г.Воронеж, ул.Ворошилова, д.38;

библиотека №4 имени Е.А.Исаева по адресу: 394026, г.Воронеж, проспект Труда, д. 59;

библиотека №5 по адресу: г.Воронеж, 394057, ул.Куйбышева, д.23а;

пункт выдачи библиотеки №5 по адресу: 394050, г.Воронеж, ул.Героев России,2д;

библиотека №6 по адресу: 394029, г.Воронеж, ул. Ленинградская, д.136;

библиотека №7 по адресу: 394019, г.Воронеж, ул.9 Января, д.108;

библиотека №8 имени В.А.Кораблинова по адресу: 394011, г.Воронеж, ул.Сухумская, д.1;

библиотека № 9 имени А.В.Жигулина по адресу: 394063, г.Воронеж, Ленинский проспект, д.149;

библиотека №10 по адресу:394076, г.Воронеж, ул.Туполева, д.50;

пункт выдачи библиотеки №10 по адресу: 394028, г.Воронеж, ул.Туполева, д.15а;

библиотека №11 по адресу: 394043, г.Воронеж, ул.Березовая Роща, д.8;

библиотека №12 по адресу: 394080, г.Воронеж, ул.Генерала Лохматикова, д.29;

библиотека №13 по адресу: 394088, г.Воронеж, ул.Вл. Невского, д.1а;

библиотека №14 по адресу: 394002, г.Воронеж, ул.Димитрова, д.130;

библиотека №15 по адресу: 394062, г.Воронеж, ул.Ю.-Моравская, д.8;

библиотека №16 по адресу: 394093, г.Воронеж, ул.Большая Советская, 35б;

библиотека №17 по адресу: 394063, г.Воронеж, ул.Переверткина, д.49

библиотека №18 по адресу: 394056, г.Воронеж, ул.Лызлова, д.12;

библиотека №19 имени А.Т.Прасолова по адресу: 394068, г.Воронеж, ул.Шишкова, д.63;

библиотека №20 по адресу: 394010, г.Воронеж, ул.Артамонова, д.38;

библиотека №21 по адресу: 394007, г.Воронеж, ул.Порт-Артурская, д.10;

библиотека №22 имени И.Бунина по адресу: 394086, г.Воронеж, ул.Южно-Моравская, д.74;

пункт выдачи библиотеки №22 имени И.Бунина по адресу: 394091, г.Воронеж, ул.Центральная,44;

библиотека №23 по адресу: 394029, г.Воронеж, Ленинский проспект, д.18;

библиотека-музей №24 имени П.Д.Пономарева по адресу: 394077, г.Воронеж, Московский проспект, д.109;

библиотека № 25 им. В.М.Пескова по адресу: 394040, г.Воронеж, ул.Защитников Родины, д.2а;

библиотека №26 по адресу: 394088, г.Воронеж, ул.Генерала Лизюкова, д.95;

библиотека №27 по адресу: 394065, г.Воронеж, ул.О. Дундича, д.11;

библиотека №28 по адресу: 394090, г.Воронеж, ул.Ростовская, д.68;

библиотека №29 по адресу: 394074, г.Воронеж, ул.Менделеева, д.6;

библиотека №30 по адресу: 394028, г.Воронеж, ул.Иркутская, д.15а;

библиотека №31 по адресу: 394092, г.Воронеж, ул.Арбатская, д.66;

библиотека №32 имени Г.Н.Тропольского по адресу: 394006, г.Воронеж, ул.Плехановская, д.15;

библиотека №33 по адресу: 394048, г.Воронеж, ул.Теплоэнергетиков, д.10;

пункт выдачи библиотеки №33 по адресу: 394089, г.Воронеж, ул.Октябрьская, д.23б;

библиотека №34 по адресу: 394074, г.Воронеж, ул.Ростовская, д.48/2;

библиотека №35 имени Б.И.Стукалина по адресу: 394049, г.Воронеж, пер. Политехнический, д.14;

библиотека № 36 по адресу: 394075, г.Воронеж, ул.Дмитрия Горина, д.2;

библиотека №37 имени В.А.Добрякова по адресу: 394051, г.Воронеж, ул.Ю.Янониса, д.10/2;

библиотека №38 по адресу: 394019, г.Воронеж, ул.9 Января, д.132;

библиотека №39 имени А.Н.Корольковой по адресу: 394014, г.Воронеж, ул.Цимлянская, д.6;

пункт выдачи библиотеки №39 имени А.Н.Корольковой по адресу: 394074, г.Воронеж, ул.Ростовская, д.39;

библиотека №40 по адресу: 394052, г.Воронеж, ул.Чапаева, д.120;

библиотека №41 по адресу: 394062, г.Воронеж, ул.Путиловская, д.13а;

библиотека №42 по адресу: 394004, г.Воронеж, ул.Набережная Авиационистов, д.28;

библиотека №43 по адресу: 394084, г.Воронеж, ул.Чебышева, д.20;

библиотека №44 по адресу: 394029, г.Воронеж, ул.Ленинградская, д.59/7;

библиотека №45 по адресу: 394094, г.Воронеж, пер. Садовый, д.14;

библиотека №46 по адресу: 394083, г.Воронеж, ул.Дубянского, д.4;

Центральная городская детская библиотека имени С.Я.Маршака по адресу: 394065, г.Воронеж, ул.Молодогвардейцев, д.7;

Центральная городская библиотека имени А.П.Платонова по адресу: 394036, г.Воронеж,

ул. Чайковского, д.3.

5.2. Состав помещений для пользователей:

читальные залы (ЧЗ);

абонементы (АБ)

детские отделы (ДО)

5.3. Доступность и комфортность оказания услуг обеспечивается посредством наличия пользовательских мест, в том числе обеспечивающих доступ к интернет-ресурсам; доступных часов работы с БД или в Интернет, круглосуточная возможность отправки запросов через электронную почту и ВСС.

5.4. Оборудование читальных залов и мест доступа к информации включает рабочие места для пользователей и посетителей (исправные стул, стол, посадочные места в холлах); технические средства для работы с электронными документами; технические средства для работы с аудиовизуальными документами.

Для пользователей и посетителей МБУК "ЦБС" г. Воронежа установлены и находятся в рабочем состоянии (пригодном для эксплуатации) достаточное число единиц копировально-множительной техники (ксероксов, сканеров).

5.5. Режим работы библиотек – филиалов МБУК "ЦБС" г. Воронежа регулируется «Правилами внутреннего трудового распорядка МБУК "ЦБС" г. Воронежа» и иными внутренними нормативными актами.

Информация о режиме работы библиотек - филиалов и о его изменениях представлена на сайте МБУК "ЦБС" г. Воронежа.

6. Порядок предоставления муниципальной услуги в помещениях библиотек - филиалов МБУК "ЦБС" г. Воронежа.

6.1. Обслуживание пользователей в помещениях библиотек - филиалов осуществляется в соответствии с «Правилами пользования библиотеками МБУК "ЦБС" г. Воронежа».

6.2. Обслуживание в помещениях библиотек - филиалов МБУК "ЦБС" г. Воронежа осуществляется в день обращения пользователей без предварительной записи.

В отдельных случаях предоставление услуг осуществляется по предварительному заказу на оформление и выдачу изданий по МБА и ВСО.

6.3. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя к сотрудникам МБУК "ЦБС" г. Воронежа или непосредственно к СПА, в том числе к ЭК.

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

Максимальный срок формирования ответа при обращении к СПА и БД составляет 5 минут.

6.4. Действия по библиотечному, справочно-библиографическому и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные в соответствии с нормами времени на выполнение работ в МБУК "ЦБС" г. Воронежа, утверждаемыми директором (на основе Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках») и согласованными с управлением культуры администрации городского округа г. Воронеж.

6.5. Учету в процессе осуществления библиотечного, справочно-библиографического и информационного обслуживания пользователей МБУК "ЦБС" г. Воронежа подлежат следующие основные показатели: число пользователей; число посещений; число документов, выданных их фонда.

6.6. Учет осуществляется в соответствии с требованиями действующей формы государственного статистического наблюдения, введенной Приказом Росстата «Об утверждении формы № 6-НК» от 30.12.2015 г. № 671; с требованиями национального стандарта ГОСТ Р 7.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» и принятыми в МБУК "ЦБС" г. Воронежа учетными документами.

6.7. Условия доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите

инвалидов. Обслуживание инвалидов – пользователей муниципальной услуги в МБУК "ЦБС" г. Воронежа осуществляется с соблюдением следующих условий:

- сотрудники МБУК "ЦБС" г. Воронежа обеспечивают сопровождение и оказывают помощь инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- в помещениях МБУК "ЦБС" г. Воронежа надлежащим образом размещается оборудование и носители информации, необходимые для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- осуществляется допуск в помещения МБУК "ЦБС" г. Воронежа собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

В случаях, если существующие помещения МБУК "ЦБС" г. Воронежа невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, до их реконструкции или капитального ремонта МБУК "ЦБС" г. Воронежа, когда это возможно, обеспечивает предоставление необходимых услуг по библиотечному, библиографическому и справочному обслуживанию по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

7. Предоставление (выдача) документов из фондов МБУК "ЦБС" г. Воронежа в помещениях библиотек-филиалов.

7.1. Предоставление (выдача) документов из фондов МБУК "ЦБС" г. Воронежа по запросам пользователей осуществляется в соответствии с «Правилами пользования библиотеками МБУК "ЦБС" г. Воронежа», «Положением о работе с информацией в библиотеках», инструкцией «Об организации работы по профилактике и противодействию экстремистской деятельности в библиотеках – филиалах муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа город Воронеж "Централизованная библиотечная система"» а также в соответствии с должностными инструкциями сотрудников и другими регламентирующими документами, утверждаемыми директором МБУК "ЦБС" г. Воронежа.

7.2. Порядок выдачи документов из фондов МБУК "ЦБС" г. Воронежа на дом определен «Правилами пользования библиотеками МБУК "ЦБС" г. Воронежа». Во временное пользование сроком до 15 дней (с правом продления) пользователям бесплатно предоставляются (выдаются на дом) документы из библиотечных фондов, за исключением особо ценных и редких книг. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале. Документы на альтернативных носителях (аудио- и видеодокументы, электронные документы на материальных носителях, полнотекстовые электронные документы из ЭБ, электронные документы, доступные на сервере МБУК "ЦБС" г. Воронежа, базы данных информационно-телекоммуникационной сети общего пользования) по запросам пользователей предоставляются для использования их в помещениях читальных залов библиотек.

7.3. Копия фрагмента печатного или электронного документа может быть выдана пользователю на бумажном носителе. При создании копий для пользователей необходимо руководствоваться Гражданским кодексом РФ (часть 4, ст. 1273-1275), регулирующим нормы авторского права.

7.4. Последовательность действий в процессе предоставления (выдачи) документов определяется на основании рабочих инструкций в следующих режимах:

Действия пользователя

1) пользователь в устной либо письменной форме формулирует запрос на выдачу требуемого документа из библиотечных фондов.

Действия библиотекаря

Библиотекарь библиотеки – филиала осуществляет приём требований от пользователей; выполняет запрос; осуществляет проверку сохранности документов; производит выдачу документов и отметку о выдаче (приеме) документов в читательском формуляре пользователя и книжном

формуляре; выдает разрешение на копирование документов; продлевает срок пользования документами по просьбе пользователя (в том числе, по телефону, электронной почте);

Библиотекари проводят консультации по использованию СПА и копировальной и множительной техники.

Библиотекари ведут учет выдачи и посещений, учет выданных справок и консультаций. При наличии очереди время ожидания должно составлять не более 20 мин. с целью: получения консультационной помощи в поиске информации, получения информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения информации об услугах и ресурсах библиотеки, получения запрашиваемых книг и документов, получения документов или их копий, имеющихся в библиотеке.

7.5. Документы, полученные из других библиотек (по МБА, ВСО) для пользователей МБУК "ЦБС" г. Воронежа по их заказам, выдаются только в читальном зале библиотеки.

Последовательность действий включает следующие процедуры:

оформление заказа читателем МБУК "ЦБС" г. Воронежа;

библиотекари библиотеки - филиала принимают от читателя заказ, осуществляют поиск запрашиваемого издания и оформляют обращение в библиотеку, владеющую указанным документом;

при получении заказанного документа, сотрудники МБУК "ЦБС" г. Воронежа уведомляют читателя о его поступлении;

выдача документа читателю производится в соответствии с «Правилами пользования библиотеками МБУК "ЦБС" г. Воронежа».

7.6. Сроки выдачи документов из фондов МБУК "ЦБС" г. Воронежа составляют:

без предварительного заказа – до 5 мин.;

с учетом предварительного заказа – до 2 часов;

с учетом предварительного заказа по МБА, ВСО – до 10 дней с учетом времени пересылки из соответствующих библиотек;

8. Предоставление справочно-библиографических услуг пользователям РНБ

8.1. Справочно-библиографические и информационные запросы пользователей (индивидуальных абонентов информационного обслуживания) выполняются при их личном посещении библиотек – филиалов МБУК "ЦБС" г. Воронежа, а также по телефону, по электронной почте (факсу), в процессе обращения к сайту МБУК "ЦБС" г. Воронежа, веб-страницам библиотек – филиалов и т.д.

8.2. Библиографические справки и консультации в режиме «запрос-ответ» для пользователей и посетителей МБУК "ЦБС" г. Воронежа выполняются в библиотеках – филиалах; по телефону.

Для выполнения справочно-библиографических и информационных запросов используется СПА МБУК "ЦБС" г. Воронежа, включая ЭК, базы данных, карточные каталоги и картотеки, справочно-библиографические пособия, справочные издания МБУК "ЦБС" г. Воронежа и др.

8.3. Доступ к СПА МБУК "ЦБС" г. Воронежа, а также выполнение справочно-библиографических и информационных запросов, проведение консультаций и обучающих мероприятий для пользователей и посетителей библиотеки осуществляется в режиме работы конкретных структурных подразделений.

8.4. Пользователям СПА (ЭК, баз данных, карточных каталогов и картотек, справочно-правовых систем, Интернет), по их желанию, предоставляются консультации и обучающие мероприятия.

Сотрудник МБУК "ЦБС" г. Воронежа, выполняющий функции библиотекаря - библиографа, в вежливой и корректной форме консультирует пользователей по использованию СПА, методике самостоятельного поиска документов.

Максимальное время консультирования пользователя услуги по использованию СПА, баз данных – 15 минут.

8.5. Учет выполненных запросов осуществляется в соответствии с требованиями действующей формы государственного статистического наблюдения (6НК) и принятыми в МБУК "ЦБС" г. Воронежа учетными документами.

9. Требования к безопасности предоставления муниципальной услуги

9.1. Безопасность получения муниципальной услуги должна обеспечиваться комплексом мероприятий, поддерживающих:

соответствие деятельности библиотеки установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

санитарное состояние зданий и помещений, доступных для посетителей (ежедневная уборка, периодическая дезинфекция);

системы теплоснабжения и кондиционирования помещений, обеспечивающих температурный режим 18-20 град. С.

системы охранной и противопожарной сигнализации, включая систему указателей и знаковой навигации (обязательны указатели «запасный выход» и др.).

9.2. Криминальная безопасность должна обеспечиваться кнопкой экстренного вызова милиции.

9.3. В соответствии с Правилами пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03), утвержденными Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 г. № 313 пожарная безопасность должна обеспечиваться следующими мерами:

оборудованием помещений библиотеки дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащением первичными средствами пожаротушения;

постоянной готовностью эвакуационных выходов из помещений библиотек;

размещением в библиотеке на видных местах надписей о запрете курения.

10. Требования к кадровому обеспечению предоставления муниципальной услуги

10.1. Штатная численность сотрудников, задействованных в предоставлении муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию в рамках выполнения муниципального задания, должна соответствовать выполняемому объему работ по удовлетворению потребностей пользователей (получателей услуги).

10.2. Образовательный уровень сотрудников библиотеки должен обеспечивать качество муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания.

10.3. Документально оформленная внутренняя система контроля за деятельностью сотрудников с целью определения соответствия оказываемой услуги требованиям настоящего Регламента включает:

оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

плановый тематический контроль (по направлениям деятельности библиотеки) и плановый комплексный контроль (проверка деятельности структурных подразделений, сотрудников, состояния рабочих мест).

10.4. Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются и рассматриваются руководителями подразделений совместно с администрацией МБУК "ЦБС" г. Воронежа и с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий.

11. Требования к организации учета мнения пользователей (получателей услуги)

11.1. По требованию пользователей и посетителей МБУК "ЦБС" г. Воронежа им должна быть предоставлена Книга жалоб и предложений.

Жалобы и предложения посетителей библиотеки, занесенные в Книгу жалоб и предложений, должны рассматриваться оперативно с принятием при необходимости соответствующих мер.

11.2. Пользователи и посетители могут высказывать свои замечания и пожелания в адрес работы библиотек при личном или письменном обращении к руководству МБУК "ЦБС" г. Воронежа.

11.3. Библиотека организует прием, регистрацию, рассмотрение поступивших заявлений (предложений, жалоб, замечаний).

Обращения от заявителя принимаются как при его личном посещении МБУК "ЦБС" г. Воронежа, так и в электронной форме, используя адреса и средства связи по электронной почте.

11.4. Подготовка ответа на запрос заявителя осуществляется в срок не более 30 дней с момента регистрации обращения заявителя.

11.5. Библиотека проводит регулярные опросы пользователей (получателей услуги) с целью оценки степени удовлетворенности качеством и доступностью муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания в рамках выполнения муниципального задания. На основе опросов библиотека готовит и публикует аналитическую справку на своем сайте www.libvrn.ru