РАСПОРЯЖЕНИЕ

ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ДЕПАРТАМЕНТА КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЛИПЕЦКА

15.06.2016 № 29-р

г. Липецк

Об утверждении Порядка предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного обслуживания пользователей» в МУ «Централизованная библиотечная система» г. Липецка (в новой редакции)

По результатам проведенного мониторинга, в целях приведения правовых актов департамента культуры в соответствие с действующим законодательством, а именно с требованиями Федерального закона от 01.12.2014 № 419 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»:

1. Утвердить новую редакцию Порядка предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного обслуживания пользователей» в МУ «Централизованная библиотечная система» г. Липецка» (приложение).

2. Кобзевой Ю.В., консультанту департамента культуры, обеспечить размещение новой редакции утвержденного Порядка на официальном сайте администрации города Липецка, официальном сайте департамента культуры (culture48.ru) и официальном сайте портала государственных и муниципальных услуг Липецкой области.

3. Признать утратившим силу с даты подписания настоящего распоряжения распоряжение председателя департамента культуры администрации города Липецка от 31.12.2014 № 77 – р «Об утверждении Порядка предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного обслуживания пользователей» в МУ «Централизованная библиотечная система» г. Липецка».

Председатель департамента культуры
администрации города Липецка В.В. Якимович

Приложение
к распоряжению от 15.06.2016 №29-р

Порядок
предоставления муниципальной услуги
«Осуществление библиотечного обслуживания
пользователей»
в МУ «Централизованная библиотечная система» г. Липецка

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок (далее – Порядок) предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного обслуживания пользователей» (далее – услуга) в МУ «Централизованная библиотечная система» г. Липецка разработан в целях повышения качества и комфортных условий доступности предоставления муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Услуга предоставляется муниципальным учреждением «Централизованная библиотечная система» г. Липецка (далее – МУ «ЦБС»), объединяющим 27 библиотек, являющихся его структурными подразделениями.

1.3. В Порядке используются следующие понятия:

муниципальная услуга – услуга, оказываемая МУ «ЦБС» в качестве основного вида деятельности, на получение доступа к информационным ресурсам по запросам заявителей;

заявитель (далее – пользователь) – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам. Библиотека может быть самостоятельным учреждением или структурным подразделением предприятия, учреждения, организации;

централизованная библиотечная система – добровольное объединение библиотек в структурно целостное образование;

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;

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

библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающие состав и содержание фондов библиотеки;

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

1.4. Потребителями услуги являются физические и юридические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.5. Информация о порядке исполнения услуги предоставляется:
- непосредственно в департамент культуры администрации города Липецка;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством публикации в средствах массовой информации.

1.5.1. Консультирование по вопросам предоставления услуги осуществляется в устной форме. Специалист, осуществляющий консультирование и информирование граждан, несёт персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование услуги – «Осуществление библиотечного обслуживания пользователей».

2.2. Услугу предоставляет МУ «ЦБС» г. Липецка.

2.2.1. Сведения о месте нахождения и графике работы исполнителя услуги:

Обязательна работа не менее чем в один общий выходной день, допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

Адреса, телефоны, адреса электронной почты, режим работы структурных подразделений МУ «ЦБС» (приложение № 1)

2.3. Результатом предоставления услуги является удовлетворение библиотечных запросов посредством:
- получения информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов, баз данных и другие формы библиотечного информирования;
- консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- выдачи во временное пользование документов из библиотечных фондов в режиме абонемента и читального зала;
- пользования документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- выполнения библиографической справки;
- участия в библиотечных культурно - досуговых мероприятиях.

2.4. Срок предоставления услуги, включая проведение административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями Порядка.

2.4.1. В случае отсутствия запрашиваемого документа в фондах библиотеки, срок предоставления услуги продлевается до 30 дней.

2.4.2. Пользователям услуги бесплатно предоставляется любой документ из библиотечных фондов во временное пользование в режиме абонемента на срок до 15 дней – в детских библиотеках, и сроком до 30 дней – в библиотеках, обслуживающих взрослое население. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в библиотеке.

2.4.3. Действия по библиотечному обслуживанию производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:
- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах рганизации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным Законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным Законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки;
- Законом Липецкой области от 21.07.2003 № 62-ОЗ «Об основах библиотечного дела и обязательном экземпляре документов в Липецкой области»;
- Ведомственная целевая программа от 01.07.2010 № 31-р «Сохранение и развитие культуры и искусства города Липецка (2010 – 2012 годы);
- Решением Липецкого городского Совета депутатов от 06.04.2010 № 12 «О Положении «Об организации библиотечного обслуживания населения на территории города Липецка»;
- Уставом муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система» города Липецка;
- Правилами пользования библиотеками МУ «ЦБС» города Липецка;

- Положением о платных услугах, оказываемых населению города библиотеками МУ «ЦБС» г. Липецка;
- иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Липецкой области, нормативными правовыми актами города Липецка.

2.6. Перечень документов, необходимых для получения услуги.

2.6.1. Для получения услуги необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), читательский билет.

2.6.2. Несовершеннолетние пользователи в возрасте до 14 лет регистрируются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

2.7.1 .В предоставлении услуги может быть отказано, если:
- пользователем представлен неполный комплект требуемых настоящим Порядком документов;
- пользователь нарушил Правила пользования библиотекой;
- отсутствие документа в фонде;
- в библиотеке осуществляется текущий или капитальный ремонт;
- отсутствует финансовое обеспечение услуги.

2.7.2. Пользователи обязаны соблюдать Правила пользования библиотеками. В случае их нарушения и причинения библиотекам ущерба, компенсируют его в размере, установленном Правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.8. Услуга предоставляется на бесплатной основе. Пользователю библиотеки предоставляются дополнительные платные услуги, перечень которых предусмотрен «Положением о платных услугах, оказываемых населению города библиотеками МУ «Централизованная библиотечная система» г. Липецка».

2.9. Требования к предоставлению услуги.

2.9.1. Требования к местам предоставления услуги.

Муниципальные библиотеки размещаются: в отдельно стоящих зданиях, а также в специально приспособленных помещениях жилого или общественного здания. Основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная/пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

В библиотеках должны быть организованы места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документами, представлен справочный аппарат, содержащий сведения о библиотечном фонде.

2.9.2.Требования к ресурсному обеспечению оказываемых услуг.

Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

1) компьютерная техника;
2) копировально-множительная техника;
3) стеллажи для хранения книг;
4) столы и стулья;
5) стеллажи-шкафы для книжных выставок;
6) библиотечная кафедра;
7) иное оборудование.

Комплекс технического оснащения библиотеки включает в себя не менее:
- 1 компьютера (в комплектации: системный блок, 17" ЖК-монитор, клавиатура, мышь);
- 1 лазерного принтера;
- 1 сканер;
- 1 телефона;
- 1 точки доступа в Интернет;
- 1ксерокс.

Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

2.9.3. Квалификационные требования к персоналу, оказывающему услугу.

Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие категории персонала:

1) библиотечные специалисты (библиотекари, библиографы);
2) административно-управленческий персонал (директор, заведующие библиотеками, заведующие отделами и др.);
3) специалисты вспомогательных служб (программисты, юристы, психологи, художники и др.);
4) технические работники (водитель, гардеробщики, уборщик служебных помещений и т. д.).

Работники должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, опыт, соответствующие возложенным на них обязанностям.

. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

2.9.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления пользователей с информационными материалами:

✓ Информационные стенды в структурных подразделениях МУ «ЦБС», где размещены:

- извлечения (выписки) из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению муниципальной услуги;
- текст Порядка по предоставлению муниципальной услуги «Осуществление библиотечного обслуживания пользователей»;
- Устав Муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система» города Липецка;
- Правила пользования библиотеками МУ «ЦБС» г. Липецка;
- перечень платных услуг, оказываемых МУ «ЦБС» г. Липецка;
- сведения с адресами и телефонами библиотек – мест предоставления библиотечного обслуживания, справочные телефоны, электронные адреса департамента культуры и МУ «ЦБС».

✓ Портал липецких муниципальных публичных библиотек www.liplib.ru.

2.9.5. Требования к информационным ресурсам, обеспечивающим выполнение услуги.

Услуга осуществляется на основе использования единого распределенного фонда МУ «ЦБС» г. Липецка.

Фонд муниципальных библиотек должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

Фонд муниципальных библиотек является универсальным по содержанию и включает широкий диапазон документов разных форматов и на различных носителях.

Объем фонда может корректироваться (увеличиваться или сокращаться), так как величина фонда зависит практически от реальных потребностей местных жителей, места и роли конкретной библиотеки, близости других библиотек, доступа к внешним ресурсам, финансовых возможностей и проч.

Муниципальная библиотека должна иметь возможность получать местные газеты и журналы, в том числе не менее 1 экземпляра региональной периодики (газеты, журналы); не менее 2 экземпляров общегосударственных ежедневных полноформатных газет; не менее 1 экземпляра общегосударственной воскресной полноформатной газеты.

Доступность фондов удаленных библиотек обеспечивается посредством каналов межбиблиотечной связи (внутрисистемный обмен, межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов). Библиотека является источником библиографических данных о собственном фонде и о внешних библиотечных ресурсах.

Системообразующей библиотекой МУ «ЦБС» является Центральная городская библиотека им. С.А.Есенина, которая формирует фонд МУ «ЦБС», а также хранит и предоставляет пользователям наиболее полное универсальное собрание тиражированных документов в пределах муниципального образования.

Центральная городская библиотека им. С.А.Есенина и Центральная городская детская библиотека им. М.М.Пришвина оказывают методическую помощь всем структурным подразделениям МУ «ЦБС» в формировании информационных ресурсов.

2.9.6. Требования к организации учета мнений пользователей услуги.

Пользователь услуги имеет право дать свои предложения по улучшению качества обслуживания при предоставлении услуги.

Структурные подразделения МУ «ЦБС», оказывающие услугу, должны предоставлять пользователям, по их требованию, книгу отзывов и предложений. Отзывы и предложения пользователей рассматриваются по мере необходимости с принятием мер и информированием пользователя, оставившего запись.

Не реже одного раза в год МУ «ЦБС» организовывает проведение опросов пользователей о качестве и доступности услуги.

2.10. Показатели доступности и качества услуги (приложение № 2).

2.11. Последовательность административных процедур оказания услуги:

2.11.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрацию пользователей;
- оформление читательского билета, формуляра (на основании документа, удостоверяющего личность) с личной подписью пользователя;
- выдачу документа в пользование по требованию.

2.11.2. Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного, справочного и информационного обслуживания пользователей (приложение № 3).

2.12. Требования к обеспечению доступности получения муниципальной услуги для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья:

2.12.1. Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла – коляски собак – проводников), в целях получения муниципальной услуги, обеспечиваются:

- возможность беспрепятственного входа и выхода из здания, а также самостоятельного передвижения по зданию в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги;
- возможность и условия беспрепятственного пользования средствами связи и информации;
- оснащение помещений (мест предоставления муниципальной услуги) оборудованием и носителями информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки – проводника в здания, помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение, выданного по утвержденной форме;
- помощь работников учреждений, оказывающих муниципальную услугу, в перемещении инвалидов по зданию, а также оказание иной, необходимой инвалидам и людям с ограниченными возможностями здоровья, помощи в преодолении барьеров, создающих препятствия для получения муниципальной услуги наравне с другими лицами;
- оборудование на прилегающей к зданию территории мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

2.12.2. Муниципальные учреждения культуры принимают все необходимые меры по предоставлению инвалидам муниципальной услуги, в том числе, и в дистанционном режиме.

3. Формы контроля за исполнением настоящего Порядка

3.1. Текущий контроль за соблюдением исполнения настоящего Порядка осуществляется директором МУ «ЦБС», заведующими библиотеками и другими должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

3.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок не реже двух раз в год. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы учреждения) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

3.3. Директор учреждения (заведующий библиотекой) организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

3.4. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

4.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения административных процедур.

4.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия или бездействие должностных лиц и специалистов, осуществляющих административные процедуры, решения, принятые в ходе выполнения муниципальной услуги, нарушение положений настоящего Порядка.

4.3. Жалоба может быть высказана устно на личном приеме у руководителя муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, председателя Департамента культуры или направлена письменно на имя вышеуказанных должностных лиц по установленной форме (приложение № 4).

Заявитель вправе обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке на имя Главы города Липецка.

4.4. Письменное обращение, поступившее в муниципальное учреждение культуры, Департамент культуры, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование муниципального учреждения культуры, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы либо их копии. Заявитель может запросить у муниципального учреждения культуры информацию и документы, необходимые ему для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.6. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

4.7. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, муниципальное учреждение культуры при получении письменного обращения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.8. Руководитель муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, председатель Департамента культуры, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, проводят проверку, принимают одно из следующих решений:

1) признать жалобу обоснованной;

2) отказать в удовлетворении жалобы с уведомлением заявителя о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на законодательство.

4.9. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

4.10. Для обжалования в судебном порядке заявитель вправе обратиться с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) муниципального учреждения культуры в суд в установленный законодательством срок.

Приложение № 1
к Порядку

Адреса, телефоны, адреса электронной почты, режим работы структурных подразделений МУ «ЦБС» г. Липецка.

1. Центральная городская библиотека им. С.А. Есенина
г. Липецк, ул. Космонавтов, д.15/3
тел.: 34-55-58; 34-98-82; 34-42-80
E-mail: cebusinfo@yandex.ru
Режим работы: ежедневно с 10-00 до 19-00
пятница, воскресенье с 10-00 до 18-00
выходной день - суббота
Последний четверг каждого месяца - санитарный день

2. Центральная городская детская библиотека им. М.М. Пришвина
398043, г. Липецк, ул. Циолковского, д. 27
тел.: 35-58-52; 35-50-21
E-mail: lipcgdb@mail.ru
Режим работы: понедельник – четверг – с 10-00 до 18-00
пятница, воскресенье – с 10-00 до 17-00
выходной день – суббота
последний вторник каждого месяца – санитарный день

3. Библиотечно-информационный центр им. И.А. Бунина
(включает библиотеку № 1, обслуживающую взрослое население, и детскую библиотеку № 23)
398046, г. Липецк, Студенческий городок, д. 11 «а»
тел.: 41-19-89; 40-09-22
E-mail: lipbic@ mail.ru
Режим работы: ежедневно с 10.00 – 19.00.
пятница, воскресенье с 10.00 –18.00
суббота – выходной день
последний вторник месяца – санитарный день

4. Библиотечно-информационный центр им. Е.П. Смургиса
(включает библиотеку № 3, обслуживающую взрослое население, и детскую библиотеку № 13)
398036, г. Липецк, ул. Вермишева, д. 11
тел.: 33-55-97; 33-41-86
E-mail: lipsmurgis@yandex.ru
Режим работы: ежедневно с 9.00 – 19.00
воскресенье с 10.00 – 18.00
пятница, суббота – выходные дни
последний вторник каждого месяца – санитарный день.

5. Библиотечно-информационный центр им. П.И. Бартенева
(включает библиотеку № 5, обслуживающую взрослое население, и детскую библиотеку № 15)
398033, г. Липецк, ул. Ленина, д. 31
тел.: 27-09-76; 28-19-91
E-mail: lipbic3@ mail.ru
Режим работы: ежедневно с 9.00 – 19.00
воскресенье с 10.00 – 18.00
пятница, суббота – выходные дни
последний вторник каждого месяца – санитарный день.

6. Библиотечно-информационный центр национальных культур
(включает библиотеку № 7, обслуживающую взрослое население, и детскую библиотеку № 20)
398055, г. Липецк, ул. Московская, д. 117
тел.: 33-99-26
E-mail: lipbic4@yandex.ru
Режим работы: ежедневно с 9.00 – 19.00
воскресенье с 9.00 – 18.00
пятница, суббота – выходные дни
последний вторник каждого месяца – санитарный день.

7. Библиотечно-информационный центр «Рудничный»
(включает библиотеку № 9, обслуживающую взрослое население, и детскую библиотеку № 22)
398099, г. Липецк, пос. Сырский Рудник, ул. Юношеская, д. 23 «а»
тел.: 40-03-25; 40-05-15
E-mail: lipbic5@ mail.ru
Режим работы: ежедневно с 9.00 – 19.00
воскресенье с 9.00 – 18.00
пятница, суббота – выходные дни
последний вторник каждого месяца – санитарный день.

8. Библиотечно-информационный центр «Левобережный»
(включает библиотеку № 10, обслуживающую взрослое население, и детскую библиотеку № 24)
398099, г. Липецк, пр. Мира, д. 5
тел.: 43-33-24; 43-14-30
E-mail: lipbic6@ mail.ru
Режим работы: ежедневно с 9.00 – 19.00
воскресенье с 9.00 – 18.00
пятница, суббота – выходные дни
последний вторник каждого месяца – санитарный день.

9. Библиотечно-информационный центр «Матырский»
(включает библиотеку № 17, обслуживающую взрослое население, и детскую библиотеку № 18)
398908, г. Липецк, пос. Матырский, ул. Энергостроителей, д. 49
тел.: 43-94-46
E-mail: lipbic7@ mail.ru
Режим работы: ежедневно с 10.00 – 19.00
Пятница, суббота – с 10.00 – 18.00
воскресенье, понедельник – выходные дни
последний четверг каждого месяца – санитарный день.

10. Библиотечно-информационный центр им. П.П. Семенова-Тян-Шанского
(включает библиотеку № 6, обслуживающую взрослое население, и детскую библиотеку № 16)
398012, г. Липецк, ул. Ильича, д. 16
тел.: 73-03-02; 73-14-48
E-mail: lipbic8@yandex.ru
Режим работы: ежедневно с 10.00 – 19.00
воскресенье с 10.00 – 18.00
пятница, суббота – выходные дни
последний вторник каждого месяца – санитарный день.

11. Библиотечно-информационный центр «Социальный»
(включает библиотеку № 4, обслуживающую взрослое население, и детскую библиотеку № 14)
398002, г. Липецк, ул. Липовская, д. 2 «а»
тел.: 72-46-23; 28-16-06
E-mail: lipbic9@yandex.ru
Режим работы: ежедневно с 9.00 – 19.00
воскресенье с 9.00 – 18.00
пятница, суббота – выходные дни
последний вторник каждого месяца – санитарный день.

12. Военно-историческая библиотека им. Героя Советского Союза М.В.Водопьянова
398016, г. Липецк, ул. Гагарина, д. 75
тел.: 34-62-14
E-mail: gagarina.biblioteka@yandex.ru
Режим работы: ежедневно с 10.00 – 19.00
воскресенье с 10.00 – 18.00
пятница, суббота – выходные дни
последний вторник каждого месяца – санитарный день.

13. Библиотека «На Дачном»
398029, г. Липецк, пос. Дачный,ул. Тихая, д. 14
тел.: 43-88-14
Режим работы: ежедневно с 10.00 – 19.00
воскресенье с 10.00 – 18.00
пятница, суббота – выходные дни
последний вторник каждого месяца – санитарный день.

14. Библиотека «Сокольская»
398007, г. Липецк, пл. Константиновой, д. 3
тел.: 35-21-71
E-mail: lipbic11@mail.ru
Пункт выдачи книг библиотеки «Сокольская»
398026, г. Липецк, ул. Арсеньева, д. 38 «а»
тел.: 35-28-99
Режим работы: ежедневно с 10.00 – 19.00
суббота – с 10.00 – 18.00
воскресенье, понедельник – выходные дни
последний четверг каждого месяца – санитарный день.

15. Детская библиотека «Солнечная»
398046, г. Липецк, Сиреневый проезд, 3-38
тел.: 40-31-01
E-mail: libsolnechnaya@yandex.ru
Режим работы: ежедневно с 9.00 – 18.00
воскресенье с 9.00 – 17.00
пятница, суббота – выходные дни
последний вторник каждого месяца – санитарный день.

16. Библиотека духовно-нравственного развития «Преображение»
398058, г. Липецк, пр. Победы, 108-4
тел.: 41-03-62
E-mail: preobragenie19@mail.ru
Режим работы: ежедневно с 10.00 – 19.00
суббота – с 10.00 – 18.00
воскресенье, понедельник – выходные дни
последний четверг каждого месяца – санитарный день.

17. Детская библиотека «Эрудит»
398042, г. Липецк, 9-й микрорайон, 18-47
тел.: 33-20-75
E-mail: mucbsbiblioteka21@yandex.ru

Режим работы: ежедневно с 9.00 – 18.00
воскресенье с 9.00 – 17.00
пятница, суббота – выходные дни
последний вторник каждого месяца – санитарный день.

18. Библиотека семейного чтения
398036, г. Липецк, ул. Теперика, д.1
тел.: 46-22-94
E-mail: lipb25@mail.ru
Режим работы: ежедневно с 10.00 – 19.00
воскресенье с 10.00 – 18.00
пятница, суббота – выходные дни
последний вторник каждого месяца – санитарный день.

Приложение № 2
к Порядку

Перечень, показатели объема и качества муниципальных услуг (работ), оказываемых в МУ «Централизованная библиотечная система» г. Липецка

Наименование услуги (работы)	Категории потребителей услуги (работы)	Ед. изм.	Показатели объема и качества	Наименование учреждения
1.**Услуга по осуществлению библиотечного обслуживания пользователей библиотек**	Физические, юридические лица	Ед. и % Ед. Ед. Ед. %	-Количество зарегистрированных пользователей и охват населения библиотечным обслуживанием -Количество посещений пользователей -Количество документов, выданных из фондов библиотек; -Количество выполненных справок (запросов) пользователей, в т.ч. и в виртуальном режиме -Доля пользователей, удовлетворенных качеством и доступностью библиотечной услуги.	МУ «ЦБС» г. Липецка

2.**Работа по формированию, учету фондов библиотек**	В интересах общества в целом	Экз. и % %	-Поступления новых документов (в т.ч. и на нематериальных носителях) - Доля записей документов в электронный каталог от общего библиотечного фонда	
3.**Работа по обеспечению сохранности и безопасности фондов библиотек**	В интересах общества в целом	% % %	-Степень сохранности библиотечного фонда (восстановление утери или порчи документов пользователями) -Доля библиотек, оснащенных автоматизированной противокражной системой -Доля помещений, отвечающих требованиям законодательства, нормативам хранения, безопасности фонда	
4.Работа по библиографической обработке документов и организации каталогов	В интересах общества в целом	Ед.	- Объем собственных БД, в т.ч. электронного каталога	
5. Работа по проведению выставок, конкурсов и иных библиотечных культурно-просветительских мероприятий	В интересах общества в целом	Ед. %	- Количество мероприятий	

6. Методическая работа	В интересах общества в целом	Ед. Ед.	- Количество методических разработок, методических выездов, консультаций - Количество семинаров и иных обучающих мероприятий	

Приложение № 3
к Порядку

Блок-схема по предоставлению муниципальной услуги
«Осуществление библиотечного обслуживания
пользователей» в МУ «Централизованная библиотечная система» г. Липецка

Приложение № 4
к Порядку
(лицевая сторона)

_____
(Ф.И.О. руководителя ответственного структурного подразделения)
от _____
(Ф.И.О. заявителя, контактный телефон)

Жалоба на нарушение требований Порядка предоставления муниципальной услуги

Я, _____,
(Ф.И.О. заявителя)
проживающий по адресу: _____,
(индекс, город, улица, номер дома, номер квартиры)

подаю жалобу от имени _____
(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение требований Порядка предоставления муниципальной услуги

_____

_____,

допущенное_____
(наименование библиотеки, допустившей нарушение Порядка)

в части следующих требований:

1._____

_____

_____

_____

_____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2._____

_____

_____

_____

_____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3._____

_____

_____

_____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

Приложение № 4
к Порядку
(оборотная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику библиотеки_____(да/нет)
обращение к заведующей библиотекой_____(да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1). Официальное письмо библиотеки, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы_____(да/нет)

2). Официальное письмо библиотеки, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя_____(да/нет)

3). Расписка в получении жалобы заведующей библиотекой, оказывающей услугу_____(да/нет)

4)._____

5)._____

6)._____

Копии имеющихся документов, указанных в п.п. 1-3 прилагаю к настоящей жалобе_____(да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО_____
паспорт: серия_____№_____
выдан_____
_____
дата выдачи_____
контактный телефон_____

(подпись)

(дата)