**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор ГБУРК «ЮБРК»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**О.А.Винниченко**

**Порядок предоставления Государственным бюджетным учреждением**

**Республики Коми «Юношеская библиотека Республики Коми»**

**государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического**

**и информационного обслуживания пользователей**

**I. Общие положения**

**1.1.Наименование государственной услуги**

Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки

**1.2. Наименование организации, предоставляющей государственную услугу**

Государственная услуга предоставляется Государственным бюджетным учреждением Республики Коми «Юношеская библиотека Республики Коми»

**1.3.Перечень нормативно-правовых актов**Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Закон Республики Коми от 03.07.2008 №69-РЗ «О некоторых вопросах в области библиотечного дела и обязательного экземпляра документов в Республики Коми»

- Закон Республики Коми от 22.121994 №15 РЗ «О культуре»

- Закон РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

- Федеральный закон от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»

- Постановление Правительства Республики Коми от 25.02.2011 №31 «О случаях финансового обеспечения деятельности бюджетных учреждений Республики Коми путем предоставления субсидий в соответствии с пунктом 1 статьи 78.1 Бюджетного кодекса Российской Федерации в переходный период»

- Устав ГБУ «ЮБРК»;
- Правила пользования ГБУ «ЮБРК»;

- Положение о платных услугах ГБУ «ЮБРК»

**II. Требования к порядку исполнения государственной услуги**

**2.1. Порядок информирования потенциальных потребителей, оказываемой государственной услуги**

2.1.1. Информация о порядке исполнения государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки предоставляется:

- непосредственно в Юношеской библиотеке Республики Коми;
- посредством размещения на сайте библиотеки в сети Интернет

- В Министерстве культуры Республики Коми

- во время проведения выездных мероприятий в учреждениях и организациях

- посредством размещения информации в СМИ.

Информацию о месте нахождения и режиме работы библиотеки можно получить путем личного обращения в библиотеку, по справочному телефону, по электронной почте, а также на информационных стендах в помещении библиотеки.

Сведения о режиме работы библиотек размещаются на вывеске при входе в здание библиотеки.

Полное официальное наименование – государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Юношеская библиотека Республики Коми». Сокращенное наименование ЮБРК.

Юридический адрес: 167023, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Коммунистическая, 78
Тел./факс 8-8212-43-63-29

Электронная почта: krub@bk.ru

2.1.2. Местонахождение министерства культуры Республики Коми

Почтовый адрес: 167000, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Ленина, 73.
Часы работы - с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00
Телефон для справок: (88212)287-560
E-mail: adm@mincult.rkomi.ru

**2.2. Пользователи, имеющие право на получение государственной услуги.**
2.2.1. Юридическое или физическое лицо, каждый житель независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии может стать пользователем библиотеки.
Иногородние граждане обслуживаются в ГБУ «ЮБРК» в соответствии с Уставом и Правилами пользования библиотекой.

**III. Описание последовательности действий**

**при предоставлении государственной услуги**

**3.1. Требования к условиям оказания государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей**

3.1.1. Услуги населению по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию оказываются бесплатно
3.1.2. Уставом ЮБРК и локальными нормативными актами предусмотрен перечень платных услуг, оказываемых пользователям.
3.1.3. Устанавливается следующий режим работы библиотеки:
с 11.00 до 20.00 ч., в субботу – с 11.00 до 18.00 ч. Санитарный день – первая среда месяца.
3.1.4. Граждане становятся пользователями ЮБРК при ее посещении после предъявления библиотекарю документов, удостоверяющих их личность. За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.
3.1.5. Пользователи библиотеки имеют право на обслуживание и получение документов на русском языке как государственном языке Российской Федерации.
Библиотека предоставляет пользователям спектр библиотечных, информационных и сервисных услуг:

- информация о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;
- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале;
- пользование документами в электронном виде;
- получение библиографического списка литературы по заданной теме;
- тематический подбор документов по предварительному заказу;
- организация выездных тематических выставок;
- предоставление во временное пользование аудио- и визуальных материалов;
- пользование другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Уставом ЮБРК и Положением о платных услугах.
**3.2. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга**3.2.1. Библиотека размещается с учетом её максимальной пространственной доступности, в специально оборудованном помещении, отвечает требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда, должна быть защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная влажность воздуха, шум, запылённость и т. д.).
3.2.2. Прием пользователей Государственной услуги осуществляется специалистами в залах библиотек (абонемент, читальный зал, зал электронной информации).
Рабочее место специалиста, ответственного за предоставление Государственной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

3.2.3. В библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об оказываемых услугах, правила пользования библиотекой, требования к получателю услуг, прейскурант платных услуг.
3.2.4. Места ожидания и предоставления Государственной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;
-первичными средствами пожаротушения;
-автоматической системой оповещения людей о ЧС.

3.2.5. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание, где предоставляется государственная услуга, установлены вывески с наименованием Библиотеки.

3.2.6. Для полного, качественного и безопасного оказания Государственной услуги помещение библиотеки должно быть оснащено специальным техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов. Технические средства - компьютерная техника, средства копирования документов, аудио, - видеотехника, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации. Для оказания качественных информационных услуг постоянно обновляется компьютерные базы данных, программное обеспечение, осваиваются новые сетевые технологии.

**3.3. Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей.**
3.3.1. Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами.
3.3.2. Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.
3.3.3.Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:
- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;
- обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;
- обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;
- осуществляет поиск информации по запросу пользователя в сети Интернет, в справочно-информационной системе «Консультант Плюс» и др.
3.3.4.Во временное пользование на срок до 15 дней пользователям государственной услуги по библиотечному обслуживанию бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечных фондов, за исключением книг, пользующихся повышенным спросом. Книгами, пользующимися повышенным спросом, можно пользоваться только в читальном зале.
3.3.5.Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования; конкретную информацию по запросу пользователя.
3.3.6. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию – выдача документа - фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.
3.3.7. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий работниками библиотек осуществляет директор ГБУРК «ЮБРК».
**3.4. Основания для приостановления обслуживания или отказа в библиотечном обслуживании.**
3.4.1. Пользователи библиотеки обязаны соблюдать Правила пользования Юношеской библиотекой
3.4.2. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотекой несут материальную, административную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4.3. В случае нанесения материального ущерба библиотеке устанавливается следующий порядок действий:

- при утере или порче документа из фонда ЮБРК пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов); при невозможности замены — возместить их стоимость в размере сложившейся рыночной стоимости.
3.4. 4. За утрату печатных изданий и иных материалов из фондов ЮБРК, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность несут их родители (законные представители).

**IV. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги.**

4.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц ГБУРК «Юношеская библиотека Республики Коми» в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

4.2. Обращение в письменной форме должно содержать следующую информацию:

1) наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому адресовано обращение;

2) фамилию гражданина, направившего обращение, сведения о почтовом адресе, по которому должен быть направлен ответ;

3) наименование должности, фамилии, имени и отчества должностного лица ГБУРК «Юношеская библиотека Республики Коми» (при наличии информации), решение, действие (бездействие), которое обжалуется;

4) суть обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в жалобе указываются:

5) причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

6) требование об отмене решения, о признании незаконным действие (бездействия);

7) иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Жалоба подписывается подавшим ее получателем государственной услуги.

4.3. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований получателя государственной услуги и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия (бездействия), либо об отказе в удовлетворении жалобы.

4.4. Срок рассмотрений письменных обращений получателей государственной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляются заявителю жалобы (обращения).

4.5. Получатели государственной услуги вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой  нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов, связанных с действием (бездействием) должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги. Исковое заявление предъявляется в суд по месту жительства ответчика, либо по месту нахождения юридического лица. Гражданин вправе обратиться в суд с заявлением в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.