

РЕГЛАМЕНТ

библиотечно-информационного обслуживания пользователей библиотек в нестационарном режиме

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Настоящий регламент библиотечно-информационного обслуживания населения в нестационарном режиме государственными публичными библиотеками города Москвы (далее — регламент, библиотеки соответственно), устанавливает стандарт, сроки и последовательность процедур (действий) при предоставлении библиотеками библиотечно-информационных услуг за пределами стационарной библиотеки в целях приближения библиотечно-информационных услуг к месту жительства, работы, учебы или отдыха населения.

Круг пользователей библиотек

2. Пользователями библиотек являются:

- а) граждане Российской Федерации;
- б) иностранные граждане;
- в) лица без гражданства

В соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ "О библиотечном деле", Федеральным законом от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации".

Учреждения, предоставляющие библиотечно-информационные услуги

Библиотечно-информационное обслуживание населения в нестационарном режиме осуществляется государственными публичными библиотеками города Москвы в соответствии с утвержденным государственным заданием.

Требования к порядку информирования о предоставлении библиотечно-информационных услуг

3. Информация о перечне библиотечно-информационных услуг, оказываемых в нестационарном режиме, а также о порядке и месте (адресе) их

предоставления библиотеками подлежит доведения до сведения пользователей библиотек;

информация о перечне библиотечно-информационных услуг, оказываемых в нестационарном режиме, а также о порядке и месте (адресе) их предоставления, может быть представлена:

на официальном сайте Департамента культуры города Москвы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее — сеть "Интернет");

на официальных сайтах в сети "Интернет" государственных публичных библиотек города Москвы, осуществляющих библиотечно-информационное обслуживание населения в нестационарном режиме;

на информационных стендах непосредственно в местах предоставления услуг;

в средствах массовой информации;

в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах).

4. График библиотечно-информационного обслуживания населения в нестационарном режиме устанавливается библиотеками самостоятельно.

5. Консультации по вопросам библиотечно-информационного обслуживания населения в нестационарном режиме также предоставляются работниками библиотек по телефонам.

При ответах на звонки и устные обращения работники библиотек подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При отсутствии у работника библиотеки, принявшего звонок, возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому работнику. В случае невозможности перевода звонка или ответа другого работника обратившемуся лицу должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

II. Стандарт предоставления библиотечно-информационных услуг

Формы библиотечно-информационного обслуживания населения в нестационарном режиме

6. Библиотечно-информационное обслуживание населения в нестационарном режиме осуществляется библиотеками в следующих формах:

— библиотечно-информационные пункты в местах массового отдыха населения (торгово-развлекательных комплексах, общедоступных парках культуры и отдыха), крупных офисных зданиях (бизнес-центрах, логистических парках), образовательных организациях, учреждениях здравоохранения;

— мобильные библиотечные пункты в местах проведения культурно-досуговых, культурно-массовых мероприятий;

— надомное обслуживание лиц, которые не могут посещать государственные публичные библиотеки в силу преклонного возраста либо инвалидности;

Библиотечно-информационное обслуживание населения в библиотечно-информационных пунктах

7. Библиотечно-информационные пункты оборудуются в помещениях или местах общего пользования, условия которых позволяют обеспечить санитарно-гигиенический и температурно-влажностный режим хранения и сохранность документов библиотечного фонда.

8. Площадь библиотечно-информационного пункта и количество посадочных мест зависят от численности пользователей, ежедневно обращающихся за предоставлением библиотечно-информационных услуг.

9. Библиотечно-информационный пункт оснащается мебелью и оборудованием, достаточным для оказания библиотечно-информационных услуг с учетом численности пользователей, ежедневно обращающихся за предоставлением библиотечно-информационных услуг. Количество мест определяется исходя из возможности их размещения в конкретном помещении библиотечно-информационного пункта.

Библиотечно-информационный пункт оснащается запираемыми стеллажами или иной мебелью (инвентарем), достаточной для обеспечения сохранности оборудования библиотеки и документов библиотечного фонда.

10. Прием пользователей осуществляется в помещении (зоне) библиотечно-информационного пункта в порядке живой очереди.

11. Помещение библиотечно-информационного пункта должно быть оформлено с учетом требований фирменного стиля московских библиотек и соответствовать комфортным условиям для посетителей и оптимальным условиям работы работников с пользователями.

12. Автоматизированные рабочие места работников, взаимодействующих с пользователями, должны быть оборудованы персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, сети "Интернет", сканерами штрих-кодов, фотокамерами.

Библиотечно-информационные услуги, оказываемые в библиотечно-информационных пунктах

13. Библиотечно-информационное обслуживание населения в библиотечно-информационных пунктах может включать:

- регистрацию пользователя в библиотеку;
- перерегистрацию пользователей;
- предоставление документов библиотечного фонда в режиме абонемента;
- доставку документов библиотечного фонда из стационарного хранения по заказу пользователя;
- прием документов библиотечного фонда, полученных пользователем в режиме абонемента;
- прием пожертвований в виде печатных изданий или документов иной формы;
- предоставление доступа к электронным ресурсам библиотеки;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов, консультационной помощи в поиске и выборе источников информации.

Библиотечно-информационная услуга	Описание результата предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, подлежащих представлению пользователем
Регистрация пользователя в библиотеку	Заключение договора с пользователем о библиотечно-информационном обслуживании и выдача пользователю читательского билета	не более 20 минут	Для граждан Российской Федерации — документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; для иностранных граждан — паспорт иностранного гражданина, или заменяющий его документ (удостоверение беженца или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации); для лиц без гражданства — документ,

			выданный иностранным государством и признаваемый РФ в соответствии с международным договором, или разрешение на временное проживание, либо вид на жительство.
Перерегистрация пользователей библиотеки	Проверка актуальности сведений о пользователе, предоставленных пользователем при регистрации	не более 10 минут	Для граждан Российской Федерации — документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; для иностранных граждан — паспорт иностранного гражданина, или заменяющий его документ (удостоверение беженца или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации); для лиц без гражданства — документ, выданный иностранным государством и признаваемый Российской Федерацией в соответствии с международным договором, или разрешение на временное проживание, либо вид на жительство.
Предоставление документов библиотечного фонда в режиме абонемента;	Получение документов библиотечного фонда, находящихся в библиотечно-информационном пункте, в соответствии с правилами	непосредственно после обращения пользователя	Читательский билет библиотеки

	пользования библиотекой		
Доставка документов библиотечного фонда из стационарного хранения по заказу пользователя;	Оформление электронного заказа и получение документов в режиме абонемента без необходимости посещения стационарной библиотеки	не более 7 дней	Читательский билет библиотеки
Прием документов библиотечного фонда, полученных пользователем в режиме абонемента;	Возврат в фонд библиотеки документов	непосредственно после обращения пользователя	Документ библиотечного фонда, полученный читателем в режиме абонемента
Прием пожертвований в виде печатных изданий или документов иной формы;	Пополнение фонда библиотеки	непосредственно после обращения пользователя	Документы не требуются
Предоставление доступа к электронным ресурсам библиотеки;	Регистрация пользователей в электронных ресурсах, работа с которыми возможна вне стационара (при необходимости); предоставление доступа к электронным ресурсам библиотеки, работа с которыми возможна за пределами стационарной библиотеки	непосредственно после обращения пользователя	Читательский билет библиотеки
Предоставление информации о составе	Получение информации о наличии	не более 20 минут на 1 документ библиотечного	Документы не требуются

библиотечных фондов, консультационной помощи в поиске и выборе источников информации	документов в фондах государственных публичных библиотек города Москвы; Получение библиографических справок.	фонда (источник информации)	
--	--	-----------------------------	--

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление библиотечно-информационной услуги

14. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление библиотечно-информационных услуг:

Конституция Российской Федерации;

"Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1);

Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Закон города Москвы от 23 сентября 2009 г. № 36 "О библиотечно-информационном обслуживании населения города Москвы".

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления библиотечно-информационной услуги

15. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении библиотечно-информационной услуги

16. Срок оказания библиотечно-информационной услуги может быть продлен в случае технических сбоев в работе программного обеспечения (автоматизированной библиотечно-информационной системы, электронных ресурсов библиотеки), сети "Интернет", временного отсутствия документов библиотечного фонда в стационарной библиотеке.

17. Отказ в предоставлении библиотечно-информационной услуги допускается в случаях:

— непредставления лицом, обратившимся за получением услуги, документов необходимых для предоставления услуги;

— временного приостановления права пользования библиотекой лица, обратившегося за получением услуги;

— отсутствия документов в фонде библиотеки.

Максимальный срок ожидания в очереди для обращения за получением библиотечно-информационной услуги

18. Максимальное время ожидания в очереди для обращения за предоставлением библиотечно-информационной услуги не должно превышать пятнадцати минут.

Библиотечно-информационное обслуживание населения в мобильных библиотечных пунктах

19. Мобильные библиотечные пункты организуются библиотеками в местах проведения городских культурно-досуговых, культурно-массовых мероприятий.

20. Мобильный библиотечный пункт оснащается мебелью и оборудованием, достаточным для оказания библиотечно-информационных услуг с учетом планируемой посещаемости культурно-досугового, культурно-массового мероприятия и планируемой востребованности библиотечно-информационных услуг, а также для обеспечения сохранности оборудования библиотеки и документов библиотечного фонда. Количество мест определяется исходя из возможности их размещения и при необходимости согласовывается с организаторами мероприятия.

21. Прием пользователей осуществляется в мобильном библиотечном пункте в порядке живой очереди.

22. Автоматизированные рабочие места работников, взаимодействующих с пользователями, должны быть оборудованы персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, сети "Интернет", сканерами штрих-кодов, фотокамерами.

Библиотечно-информационные услуги, оказываемые в мобильных библиотечных пунктах

23. Библиотечно-информационное обслуживание населения в мобильных библиотечных пунктах может включать:

- регистрацию пользователя в библиотеку;
- перерегистрацию пользователей;
- предоставление документов библиотечного фонда в режиме абонемента;
- прием документов библиотечного фонда, полученных пользователем в режиме абонемента;
- прием пожертвований в виде печатных изданий или документов иной формы;

- предоставление доступа к электронным ресурсам библиотеки;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов, консультационной помощи в поиске и выборе источников информации

Библиотечно-информационная услуга	Описание результата предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, подлежащих представлению пользователем
Регистрация пользователя в библиотеку	Заключение договора с пользователем о библиотечно-информационном обслуживании и выдача пользователю читательского билета	не более 20 минут	Для граждан Российской Федерации — документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; для иностранных граждан — паспорт иностранного гражданина, или заменяющий его документ (удостоверение беженца или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации); для лиц без гражданства — документ, выданный иностранным государством и признаваемый Российской Федерацией в соответствии с международным договором, или разрешение на временное проживание, либо вид на жительство.
Перерегистрация пользователей библиотеки	Проверка актуальности сведений о пользователе, предоставленных пользователем при регистрации	не более 10 минут	Для граждан Российской Федерации — документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

			<p>для иностранных граждан — паспорт иностранного гражданина, или заменяющий его документ (удостоверение беженца или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации);</p> <p>для лиц без гражданства — документ, выданный иностранным государством и признаваемый Российской Федерацией в соответствии с международным договором, или разрешение на временное проживание, либо вид на жительство.</p>
Предоставление документов библиотечного фонда в режиме абонента;	Получение документов библиотечного фонда, находящихся в мобильном библиотечном пункте, в соответствии с правилами пользования библиотекой	непосредственно после обращения пользователя	Читательский билет библиотеки
Прием документов библиотечного фонда, полученных пользователем в режиме абонента;	Возврат в фонд библиотеки документов	непосредственно после обращения пользователя	Документ библиотечного фонда, полученный читателем в режиме абонента
Прием пожертвований в виде печатных изданий или документов иной формы;	Пополнение фонда библиотеки	непосредственно после обращения пользователя	Документы не требуются

Предоставление доступа к электронным ресурсам библиотеки;	Регистрация пользователей в электронных ресурсах, работа с которыми возможна вне стационара (при необходимости); предоставление доступа к электронным ресурсам библиотеки, работа с которыми возможна за пределами стационарной библиотеки	непосредственно после обращения пользователя	Читательский билет библиотеки
Предоставление информации о составе библиотечных фондов, консультационной помощи в поиске и выборе источников информации	Получение информации о наличии документов в фондах государственных публичных библиотек города Москвы; Получение библиографических справок.	не более 20 минут на 1 документ библиотечного фонда (источник информации)	Документы не требуются

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление библиотечно-информационной услуги

24. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление библиотечно-информационных услуг:

Конституция Российской Федерации

"Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1)

Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Закон г. Москвы от 23 сентября 2009 г. № 36 "О библиотечно-информационном обслуживании населения города Москвы"

Исчерпывающий перечень оснований для отказа

в приеме документов, необходимых для предоставления библиотечно-информационной услуги

25. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении библиотечно-информационной услуги

26. Срок оказания библиотечно-информационной услуги может быть продлен в случае технических сбоев в работе программного обеспечения (автоматизированной библиотечно-информационной системы, электронных ресурсов библиотеки), сети "Интернет", временного отсутствия документов библиотечного фонда в стационарной библиотеке.

27. Отказ в предоставлении библиотечно-информационной услуги допускается в случаях:

— непредставления лицом, обратившимся за получением услуги, документов необходимых для предоставления услуги;

— временного приостановления права пользования библиотекой лица, обратившегося за получением услуги;

— отсутствия документов в фонде библиотеки.

Надомное библиотечно-информационное обслуживание лиц, которые не могут посещать библиотеки в силу преклонного возраста либо инвалидности

28. Надомное библиотечно-информационное обслуживание лиц, которые не могут посещать государственные публичные библиотеки в силу преклонного возраста либо инвалидности, осуществляется библиотекой в соответствии с утвержденными правилами пользования библиотекой, иными локальными актами библиотеки.

Библиотечно-информационные услуги, оказываемые в рамках надомного библиотечного обслуживания

29. Надомное библиотечно-информационное обслуживание может включать:

— регистрацию пользователя в библиотеку;

— перерегистрацию пользователей;

— предоставление документов библиотечного фонда в режиме абонемента;

- прием документов библиотечного фонда, полученных пользователем в режиме абонемента;
- прием пожертвований в виде печатных изданий или документов иной формы;
- предоставление доступа к электронным ресурсам библиотеки;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов, консультационной помощи в поиске и выборе источников информации

30. Сроки оказания библиотечно-информационных услуг в рамках надомного обслуживания осуществляется библиотекой в соответствии с утвержденными правилами пользования библиотекой, иными локальными актами библиотеки.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление библиотечно-информационной услуги

31. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление библиотечно-информационных услуг:

Конституция Российской Федерации

"Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1)

Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Закон г. Москвы от 23 сентября 2009 г. № 36 "О библиотечно-информационном обслуживании населения города Москвы"

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления библиотечно-информационной услуги

32. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении библиотечно-информационной услуги

33. Срок оказания библиотечно-информационной услуги может быть продлен в случае технических сбоев в работе программного обеспечения (автоматизированной библиотечно-информационной системы, электронных ресурсов библиотеки), сети "Интернет", временного отсутствия документов библиотечного фонда в стационарной библиотеке.

34. Отказ в предоставлении библиотечно-информационной услуги допускается в случаях:

- непредставления лицом, обратившимся за получением услуги, документов необходимых для предоставления услуги;
- временного приостановления права пользования библиотекой лица, обратившегося за получением услуги;
- отсутствия документов в фонде библиотеки.

35. Состав и последовательность выполнения процедур (действий):

Регистрация пользователя в библиотеку

1. Проверка документов, удостоверяющих личность пользователя;
2. Ознакомление пользователя с правилами пользования библиотекой;
3. Заключение (подписание) договора об оказании библиотечно-информационных услуг с пользователем в двух экземплярах, предоставление пользователем согласия на обработку персональных данных пользователя и согласия на отправку уведомлений.
4. Фотографирование пользователя.
5. Выдача читательского билета пользователю.
6. Создание Личного кабинета пользователя на сайте Библиотеки.
7. Создание электронного читательского формуляра в АБИС.

Перерегистрация пользователей

1. Проверка документов, удостоверяющих личность пользователя, на наличие изменений.
2. В случае наличия изменений в документах, удостоверяющих личность, — об оказании библиотечно-информационных услуг с пользователем в двух экземплярах.
3. Фотографирование пользователя.
4. Продление срока выдачи читательского билета в автоматизированной библиотечно-информационной системе (далее — АБИС).

Предоставление документов библиотечного фонда в режиме абонеента

1. Отметка о посещении пользователя в АБИС.
2. Проверка читательского билета на возможность выдачи документов: отсутствие задолженности, пройденная перерегистрация.
3. Регистрация выдачи документа библиотечного фонда в АБИС в режиме абонеента.

4. Информирование посетителя о сроках возврата документа библиотечного фонда, полученного в режиме абонеента.

Доставка документов библиотечного фонда из стационарного хранения по заказу пользователя

1. Регистрация электронного заказа на документ библиотечного фонда в АБИС.
2. Обработка заказа в стационаре: распечатка информационного листа (требования) о документе и заказавшем его пользователе из АБИС, поиск документа, регистрация отправки в АБИС, отправка заказанного документа библиотечного фонда.
3. Прием заказанного документа библиотечного фонда в нестационаре, регистрация приема документа библиотечного фонда в АБИС.
4. Выдача заказанного документа (в порядке, предусмотренном пунктом “Предоставление документов библиотечного фонда в режиме абонеента”).

Прием документов библиотечного фонда, полученных пользователем в режиме абонеента

1. Регистрация посещения пользователя в АБИС (при наличии читательского билета пользователя).
2. Регистрация приема документа в АБИС.
3. Расстановка документов на книжные полки или возврат в стационарное хранение (в зависимости от наличия свободного места для хранения и предположительной востребованности документа в пункте нестационарного обслуживания).

Прием пожертвований в виде печатных изданий или документов иной формы

1. Прием пожертвований и подготовка к отправке (упаковка в коробки или сумки для переноса).
2. Отправка пожертвований в стационар для последующей обработки и оформления документов в фонд.

Предоставление доступа к электронным ресурсам библиотеки

1. Проверка наличия читательского билета,
2. Регистрация посещения пользователя в АБИС, проверка наличия задолженности и перерегистрации.
3. Подключение пользователя к электронному ресурсу библиотеки в соответствии с руководством по использованию.
4. Информирование о наличии других электронных ресурсах библиотеки (перечень, условия доступа).

Предоставление информации о составе библиотечных фондов,
консультационной помощи в поиске и выборе источников информации

1. Уточнение наличия читательского билета.
2. Регистрация посещения пользователя в АБИС (при наличии читательского билета пользователя).
3. Проверка наличия документов в фонде библиотеки или других библиотек Москвы.
4. Проверка наличия документа или электронных версий документов в базах данных и в электронных ресурсах.
5. Отметка о проведенной консультации в таблицах учета статистических данных: дата, номер читательского билета (при наличии), запрос, тип справки (адресная, уточняющая, тематическая, консультация, ББК).

III. Формы контроля за исполнением
регламента

Порядок осуществления текущего контроля
за соблюдением и исполнением ответственными должностными
лицами положений регламента и иных нормативных правовых
актов, устанавливающих требования к предоставлению
услуги

36. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками библиотек, положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений работниками при предоставлении государственной услуги осуществляет руководитель библиотеки.

37. Для текущего контроля используются сведения, имеющиеся в автоматизированных библиотечно-информационных системах, служебная корреспонденция, устная и письменная информация работников, осуществляющих выполнение процедур, записи в книге отзывов и предложений и другие сведения.

38. О случаях и причинах нарушения сроков, последовательности и содержания процедур работники немедленно информируют руководителя библиотеки, предоставляющей библиотечно-информационную услугу, а также предпринимают срочные меры по устранению нарушений.

Порядок осуществления плановых
и внеплановых проверок полноты и качества предоставления
услуги, в том числе порядок и формы
контроля за полнотой и качеством предоставления

услуги

39. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании годовых планов проверок учредителя.

40. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляется уполномоченным лицом (комиссией) по решению учредителя по жалобам заинтересованных лиц на действия (бездействие) работников библиотеки.

Предложения о проведении таких проверок с обоснованием необходимости их проведения готовит Управление по развитию культурных центров Департамента культуры города Москвы.

Ответственность за действия
(бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе
предоставления библиотечно-информационных услуг

41. Работники библиотек лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за неисполнение или ненадлежащее исполнение процедур (действий), а также сроков их исполнения, установленных настоящим регламентом.