

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

О предоставлении муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей
библиотеки»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Регламент и муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и эффективности библиотечного обслуживания населения муниципального образования город Бугуруслан Оренбургской области. Создания комфортной, доступной среды для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, с целью обеспечения социальных гарантий на библиотечное обслуживание, гарантий развития муниципальных библиотек с учетом современных требований.

1.2. В целях настоящего Административного регламента применяются следующие понятия:

-административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги;

-библиотека - информационное, культурное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

-библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотек по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

-библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки;

- внестационарное библиотечное обслуживание - обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного абонемента и др.

-заявители (потребители муниципальной услуги) – физическое лицо, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, предоставляющие муниципальные услуги с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

-муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее – муниципальная услуга) – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам Заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года

№ 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

-пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

- справочно-поисковый аппарат (СПА) - совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа;

-читательский формуляр - документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;

- фондодержатель – учреждение (библиотека), распоряжающаяся документом (книгами) из своих фондов.

1.3. Получателями муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители (далее - получатели услуги).

1.4. Библиотеки организуют в рамках своих полномочий деятельность подведомственных структурных подразделений, библиотек-филиалов по предоставлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек. Информация о почтовых адресах, номерах телефонов, адресах электронной почты и режиме работы библиотек указана в приложении № 1 к административному регламенту.

1.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам исполнения муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется на официальном сайте МБУ «ЦБС г. Бугуруслана»- <http://biblioteka-bug.ucoz.ru>.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется посредством справочного телефона библиотек. Звонки от лиц по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы библиотек. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют получателей услуг по интересующим их вопросам.

При информировании посредством личного обращения получателя услуги должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением информационных услуг.

При информировании на письменные обращения и обращения по электронной почте осуществляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица библиотек, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается руководителем библиотеки, либо уполномоченным должностным лицом. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

1.6. На информационных стендах в библиотеках размещаются следующие информационные материалы:

-сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;

-перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления ему муниципальной услуги;

-адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты библиотек;

-административный регламент;

-необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

2.2. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования «город Бугуруслан» «Централизованная библиотечная система города Бугуруслана» (далее - МБУ «ЦБС г. Бугуруслана»).

2.3. МБУ «ЦБС г. Бугуруслана» - объединение муниципальных библиотек, представляющее собой структурно-целостное учреждение, функционирующее на основе общего фонда и штата сотрудников, единого руководства, организационного, методического и технологического единства.

2.4. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

- Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Законом Оренбургской области от 03.03.2006 № 3129/545-III-ОЗ (ред. от 29.09.2009) «О библиотечном деле в Оренбургской области»;

- Федеральным законом от 06.10.03 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Уставом муниципального образования «город Бугуруслан», принятым Решением Совета депутатов муниципального образования «город Бугуруслан» от 12.02.2010 № 660 (с изменениями и дополнениями);

- Положением об Отделе культуры администрации муниципального образования «город Бугуруслан», утверждённым распоряжением администрации г. Бугуруслана от 11.02.2002 № 185-р;

- Уставом муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система города Бугуруслана»

- Иными нормативными правовыми документами.

2.5. Предоставление муниципальной услуги по библиотечному, информационному обслуживанию осуществляется в следующих формах: абонемент-выдача документов на дом (в т. ч. ночной абонемент), читальные залы, межбиблиотечный абонемент, внестационарное обслуживание – передвижные пункты обслуживания (в т. ч. в муниципальную услугу по осуществлению библиотечного, информационного обслуживания входит работа по формированию, учету и обеспечению сохранности библиотечных фондов).

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги в читальном зале библиотеки учреждения включает следующее:

- специалист читального зала подбирает документы в соответствии с запросом читателя;

- выдаёт документы: сверяет выдаваемый документ с читательским запросом, проверяет наличие страниц, делает запись на читательском и книжном формуляре, расставляет, отмечает книговыдачу;

- принимает документы: проверяет сохранность документа, наличие страниц, делает отметку о приеме.

2.5.2. Предоставление муниципальной услуги на абонементе (в т. ч. ночном абонементе) включает следующее:

- сотрудник абонемента выдаёт документы, находит формуляр читателя. указывает срок возврата, проверяет наличие страниц;

- принимает документы от читателя: делает отметку о приеме, проверяет сохранность документа, наличие страниц, вкладывает книжный формуляр;

- продлевает срок пользования документом по просьбе читателя (лично или по телефону) если на издание нет спроса.

2.5.3. Предоставление муниципальной услуги на межбиблиотечном абонементе осуществляется специалистом библиотеки, ответственным за обслуживание читателей по межбиблиотечному абонементу (МБА), следующим образом:

- регистрирует читателя, пользующегося МБА;

- заполняет бланк-заказ;

- проводит библиографическую доработку заказа;

- направляет бланк-заказ в соответствующую библиотеку;

- принимает документ, присланный по МБА бандеролью;

- извещает читателя о получении запрошенного документа и сроке пользования им;

- выдаёт читателю полученные по МБА документы в читальном зале;

- принимает документ от читателя в читальном зале;

- подготавливает к отправке документы в библиотеку-фондодержатель заказной бандеролью;

- при получении от библиотеки - фондодержателя извещения об отказе или задержке выполнения запроса, регистрирует его и сообщает читателю о получении отказа и его причине.

2.5.4. Организация внестационарного обслуживания включает в себя следующее:

- организацию библиотечных пунктов (график обслуживания, оформление формуляра и пр.);

- подбор комплектов документов для обслуживания библиотечных пунктов;

- выезд (выход) для обслуживания библиотечного пункта;

- пользователи с ограниченными возможностями (к таковым, относятся инвалиды), на основании заявления обеспечиваются надомной (внестационарной) формой библиотечного обслуживания.

2.5.5. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги на абонементе и в читальном зале - руководитель отдела.

2.5.6. Максимальный срок выполнения действия: в читальном зале - 15 мин., на абонементе - 20 мин.

2.5.7. Конечными результатами предоставления услуги являются: предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания; выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.6.1. Муниципальная услуга в помещениях библиотек предоставляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

2.6.2. Предоставления каких-либо документов для получения муниципальной услуги через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» не требуется.

2.6.3. Срок предоставления муниципальной услуги с момента формирования запроса получателем услуг составляет не более 3-х суток.

2.6.4. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- наличие установленных действующим законодательством ограничений, связанных с авторскими и смежными правами (касается базы данных, состоящих из оцифрованных полнотекстовых изданий);
- нарушение установленных правил пользования библиотекой;
- причинение библиотеке материального ущерба;
- отсутствие данной информации в библиотеке.

2.6.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании Федерального закона от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Устава МБУ «ЦБС г. Бугуруслана» и правил пользования библиотеками, определяющих основные цели и направления деятельности.

2.6.6. В рамках предоставления муниципальной услуги получателям услуги с их согласия могут быть оказаны дополнительные услуги, в том числе платные, если это не противоречит федеральному законодательству. Оказание платных услуг осуществляется сверх установленного муниципального задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного муниципального задания оказание услуг (выполнение работ), относящихся в соответствии с уставом учреждения к его основным видам деятельности, для физических и юридических лиц. Перечень платных услуг с указанием их цены формируется МБУ «ЦБС г. Бугуруслана» на основе его устава по согласованию с Отделом культуры администрации муниципального образования «город Бугуруслан» и утверждается приказом руководителя Учреждения.

2.6.7. Библиотеки, оказывающие услугу, должны установить обязательную уплату пользователями компенсации за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

2.6.8. Библиотеки, оказывающие услугу, не вправе ограничивать доступ жителей и гостей города Бугуруслана любого возраста, пола, вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений к библиотечным фондам из соображений цензуры.

2.6.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса на получение муниципальной услуги не должен превышать 25 минут.

2.7. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.7.1 Помещения библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», необходимо обеспечить возможности реализации прав инвалидов на исполнение по их заявлению государственной функции - пандусы, поручни. Иметь парковочные места и т.д.

2.7.2. Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации и нормам охраны труда.

2.7.3. Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

2.7.4. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей.

2.7.5. На входе в здания, где предоставляются муниципальные услуги, установлены вывески с наименованием Библиотеки.

2.7.6. Рабочие места сотрудников библиотек должны быть оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оказание муниципальной услуги, оснащены оборудованием, позволяющим обеспечить доступ получателя услуги в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

2.8. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.8.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- расположенность помещений, предназначенных для предоставления муниципальной услуги в зоне доступности к основным транспортным магистралям, нахождение их в пределах пешеходной доступности для заявителей;
- наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от пользователей, выдача документов пользователям, в целях соблюдения установленных Административным регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;
- наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, информационных ресурсах библиотек в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- возможность получения пользователем информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- возможность получения пользователем результатов предоставления муниципальной услуги с помощью информационных ресурсов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- наличие службы внестационарного обслуживания для пользователей, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и пользователей с ограниченными возможностями.

2.8.2. Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется:

- отсутствием очередей при приеме и выдаче документов пользователям;
- отсутствием нарушений сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствием жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- отсутствием жалоб на некорректное, невнимательное отношение сотрудников, оказывающих муниципальную услугу пользователям.

2.8.3. Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется удобным режимом работы библиотек.

2.8.4. Предоставление муниципальной услуги в помещениях МБУ «Централизованная библиотечная система города Бугуруслана» должно осуществляться не менее 6 дней в неделю. Проведение санитарного обслуживания помещений не должно занимать более одного дня в месяц.

2.8.5. В случае изменения режима работы библиотек оказывающих муниципальную услугу, Учреждение должно публично известить своих пользователей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений через средства массовой информации, путем размещения соответствующей информации на информационном стенде учреждения и на официальном сайте.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении №2 к настоящему Административному регламенту.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- а) прием запроса;
- б) принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- в) поиск запрашиваемой информации;
- г) предоставление доступа к информационным и библиографическим изданиям.

3.2. Прием запроса.

3.2.1. Основанием для начала процедуры предоставления муниципальной услуги является обращение получателя услуг в библиотеки с запросом на бланке требования или в устной форме, а также на сайт МБУ «ЦБС г. Бугуруслана» или через электронную почту.

3.3. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Сотрудник библиотеки проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2. В случае, если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник библиотеки сообщает получателю об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа.

3.3.3. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги сотрудник библиотеки приступает к выполнению административных процедур в день обращения.

3.4. Поиск запрашиваемой информации.

3.4.1. Основанием для начала процедуры поиска запрашиваемой информации является получение запроса сотрудником библиотеки.

3.4.2. Сотрудник библиотеки, получивший запрос, осуществляет поиск запрашиваемой информации.

Информация об ресурсах библиотек (при личном обращении, при обращении на сайт, через электронную почту) представляется получателю в виде текстового документа, электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа (в страницах или мегабайтах), Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки).

3.5. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям.

3.5.1. Сотрудник библиотеки предоставляет получателю услуги доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в фонде МБУ «ЦБС г. Бугуруслана», на библиотечном компьютере в течение рабочего дня библиотеки.

3.5.2. По согласованию с получателем выдается копия оцифрованного издания в печатном или электронном виде, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах.

3.5.3. Электронные текстовые ресурсы библиотек, не являющиеся объектами авторского права, представляются получателю при непосредственном обращении в библиотеку в виде электронных копий изданий в графическом формате с распознанным текстом (в отдельных случаях с гиперссылками по оглавлению), что обеспечивает возможность контекстного поиска по всему произведению. Встречающиеся в оригиналах страницы, содержащие иллюстрации, планы, схемы, чертежи и т. д., расположенные цельно на 2 страницах (развороте), в электронных копиях формируются разворотами. Печатные издания являются точными копиями электронных текстовых ресурсов и выдаются с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах.

3.5.4. Непосредственное предоставление муниципальной услуги в интерактивном режиме осуществляется через электронную почту и сайт МБУ «ЦБС г. Бугуруслана» в виде электронных копий изданий в графическом формате с распознанным текстом (в отдельных случаях с гиперссылками по оглавлению), что обеспечивает возможность контекстного поиска по всему произведению. Встречающиеся в оригиналах страницы, содержащие иллюстрации, планы, схемы, чертежи и т. д., расположенные цельно на 2 страницах (развороте), в электронных копиях формируются разворотами. Копии выдаются только как ответ на запрос с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах.

3.6. Культурно – просветительная деятельность:

3.6.1. Проведение тематических выставок, библиотечно-библиографических уроков, литературно-музыкальных вечеров и др. массовых мероприятий.

3.6.2. Критерием принятия решения является желание пользователя принять участие в мероприятии. Промежуточный результат муниципальной услуги – получение потребителем информации (через афишу, объявление на сайте) либо приглашения на мероприятие.

3.6.3. Результат – физическое присутствие пользователя на мероприятии, выставке.

3.6.4. Способ фиксации результата выполнения муниципальной услуги – запись в дневнике-учета библиотечной работы, книге отзывов библиотеки или её структурного подразделения. Должностным лицом, ответственным за выполнение, является заведующий отделом или структурных подразделений.

3.6.5. Время проведения мероприятия – от 30 мин. до 1 часа 30 мин.

3.6.6. Информирование о мероприятии осуществляется в соответствии с договором или планом работы учреждения, не позднее, чем за 1 неделю до его проведения.

3.6.7. Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется Отделом культуры администрации МО «город Бугуруслан», расположенным по адресу г. Бугуруслан, ул. Коммунистическая, 29^а, адрес email: buguruslan_cul@fromru.com.

Директором МБУ «ЦБС г. Бугуруслана», его заместителем и заведующими структурными подразделениями.

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Административного регламента.

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля директором МБУ «ЦБС г. Бугуруслана», его заместителем.

4.2.1. Текущий контроль может быть плановым (осуществляется на основании планов работы МБУ «ЦБС г. Бугуруслана») и внеплановым. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.3. Должностные лица, осуществляющие выполнение административных процедур, предусмотренных настоящим Административным регламентом, несут ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица (сотрудника) библиотеки, а также принимаемого им решения

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц (сотрудников) библиотеки, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги, могут быть обжалованы:

- директору МБУ ЦБС г.Бугуруслана и его заместителю по адресам, указанным в приложении №1 к настоящему Административному регламенту;

- начальнику отдела культуры администрации МО «г. Бугуруслан» по адресу: 461630, г. Бугуруслан, ул. Коммунистическая, 29а.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба (обращение), поступившая лично от получателя услуги (уполномоченного лица) или направленная в виде почтового отправления.

5.3. В жалобе в обязательном порядке указываются: наименование органа, в который направляется жалоба; фамилия, имя, отчество получателя услуги и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; обстоятельства обжалуемого действия (бездействия); основания, по которым получатель услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы.

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется, а также иные сведения, которые получатель услуги считает необходимым сообщить.

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.4. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований получателя услуги, либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуги.

5.6. Сроки и порядок рассмотрения письменных или устных обращений граждан регламентируются Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Информация о почтовых адресах, номерах телефонов, адресах электронной почты и режиме работы библиотек МБУ МО «город Бугуруслан» «ЦБС г. Бугуруслана».

ЦГБ

Адрес: Оренбургская область, г. Бугуруслан, ул. Гая, 51;
Контактные телефоны: 8(35352) 2-62-00, 2-62-04;
Адрес электронной почты: bug-biblioteka@yandex.ru
Адрес сайта в сети «Интернет»: bug-biblioteka/narod2.ru
График работы: с 10-00 до 18-00, выходной день: понедельник;

ЦГДБ им. С.Т. Аксакова

Адрес: Оренбургская область, г. Бугуруслан, ул. Коммунистическая, 37;
Контактные телефоны: 8(35352) 2-37-85;
График работы: с 10-00 до 18-00, выходной день: пятница;

Библиотека-филиал №1

Адрес: Оренбургская область, г. Бугуруслан, ул. Некрасова, 41^а;
Контактные телефоны: 8(35352) 3-67-52;
График работы: с 10-00 до 18-00, выходной день: пятница;

Библиотека-филиал №4

Адрес: Оренбургская область, г. Бугуруслан, ул. Пилюгинское шоссе, 3
Контактные телефоны: 8(35352) 6-08-85;
График работы: с 11-00 до 18-00, выходной день: понедельник

Библиотека-филиал №6

Адрес: Оренбургская область, г. Бугуруслан, ул. М. Джалиля, 19 (ДК им. Тукая);
Контактные телефоны: 8(35352) 2-21-81;
График работы: с 11-00 до 18-00, выходной день: понедельник;

Библиотека-филиал №8

Адрес: Оренбургская область, г. Бугуруслан, 2 Микрорайон, 40;
Контактные телефоны: 8(35352) 3-55-50;
График работы: с 10-00 до 18-00, выходной день: понедельник.

Приложение №2
к административному регламенту
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Блок-схема
**Предоставление муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

Начало предоставления муниципальной услуги: Заявитель обращается лично, с заявлением лично или электронной почтой	
Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги, регистрация или перерегистрация получателя муниципальной услуги при первичном обращении	
Рассмотрение заявления при письменном обращении, консультирование о правилах пользования СПА и БД	
Время поиска документа в СПА библиотеки, базах данных при личном обращении	Направление уведомления об отказе выполнения муниципальной услуги
Оказание муниципальной услуги завершено	