

СОГЛАСОВАНО:

Мэр Муниципального образования  
Куйтунский район

А.П.Мари

« 10 » сентября 2022 г.

М.П.



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Муниципального  
казенного учреждения культуры  
« Куйтунская межпоселенческая  
районная библиотека»

Шаура Т.Д.

« 10 » сентября 2022 г.

М.П.



**ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ  
(В ТОМ ЧИСЛЕ УСЛУГАМИ (РАБОТАМИ))  
МУНИЦИПАЛЬНОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ  
«КУЙТУНСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА»  
(МКУК «КМРБ»)**

## Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Библиотека. Права. Обязанности.....	3
2.1. Библиотека.....	3-4
2.2. Права Библиотеки.....	4-6
2.3. Обязанности Библиотеки.....	6
2.4. Сотрудники Библиотеки (библиотекари) обязаны.....	6-7
3. Пользователь(читатель). Права. Обязанности. Ограничения.....	7
3.1. Пользователь (читатель).....	7
3.2. Права Пользователя (читателя) Библиотеки.....	7-8
3.3. Обязанности Пользователя (читателя) Библиотеки.....	8
3.4. Ограничения для Пользователя (читателя) Библиотеки, а также для посетителей не являющихся Пользователями (читателями).....	8-10
4. Порядок регистрации пользователей (записи читателей) в Библиотеке.....	10-11
5. Порядок выдачи во временное пользование документов библиотечного фонда пользователям (читателям) Библиотеки.....	11-12
6. Порядок пользования отделами Библиотеки.....	12
6.1. Абонементы ЦБ и ЦДБ.....	12
6.2. Автоматизированный компьютерный центр ЦБ и ЦДБ.....	12-13
6.3. Сектор краеведческой литературы.....	13
6.4. Методико-библиографический отдел.....	13-14
6.5. «Библиоша».....	14
7. Внестанционарное обслуживание пользователей (читателей).....	14
8. Обслуживание особых групп пользователей.....	14-15
9. Ответственность сторон за нарушение настоящих Правил.....	15
10. Изменения и дополнения в Правила пользования Библиотеки.....	15
Приложение 1. <i>Основные понятия и профессиональные термины применяемые в Правилах пользования Библиотекой (МКУК «КМРБ»)</i> .....	16
Приложение 2. <i>Перечень основных библиотечно-информационных и дополнительных (платных) услуг оказываемых Библиотекой (МКУК «КМРБ»)</i> .....	17
Приложение 3. <i>Порядок обжалования некачественного оказания услуги, нарушения процедур обслуживания в Библиотеке. (МКУК «КМРБ»)</i> .....	18-19
Приложение 4. <i>Формы регистрационных документов Библиотеки. (МКУК «КМРБ»)</i> .....	20

## **1. Общие положения**

**1.1.** Настоящие правила пользования (в том числе услугами (работами)) Куйтунской Межпоселенческой районной библиотеки (далее - Правила, Библиотека - соответственно) регламентируют общий порядок организации библиотечного обслуживания пользователей (читателей), отношения между работниками Библиотеки и пользователями (читателями), порядок доступа к документному (книжному) фонду (далее-фонды) и информации, перечень основных (бесплатных) и дополнительных (платных) услуг и условия их предоставления, права, обязанности и ответственность сторон.

Настоящие Правила квалифицируются как «Договор присоединения» в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса РФ.

**1.2.** Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, Конвенцией ООН о правах ребенка.

### **Федеральными законами:**

«Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 г. № 3612-1, «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ, «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 № 77-ФЗ, «О некоммерческих организациях» от 12.01.1996 № 7-ФЗ, «О государственной тайне» от 21.07.1993 № 5485-1, "Гражданский кодекс РФ (ч.4, Гл.70. Авторское право) от 18.12.2006 N 230-ФЗ, «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ, «О средствах массовой информации» от 27.12.1991 № 2124-1, «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 29.12.2010 № 436-ФЗ, «О противодействии экстремистской деятельности» от 25. 07. 2002 № 114-ФЗ, «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, «О персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ, «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 № 15-ФЗ;

### **Законами Иркутской области:**

«О библиотечном деле в Иркутской области» от 18.07.2008 № 46-оз, «Об обязательном экземпляре документов Иркутской области» от 04.12.2008 № 98-оз, «Об административной ответственности за правонарушения в сфере библиотечного дела в Иркутской области» от 10.12.2007 № 122-оз;

Иными правовыми актами РФ и Иркутской области, регулируемыми вопросы библиотечного дела; Уставом МКУК «КМРБ», утвержденным 01.12.2011 г. № 1042 (далее Устав);

Положением о Центральной библиотеке МКУК «КМРБ»;

Положением о Центральной детской библиотеке МКУК «КМРБ»;

Иными локальными нормативными актами МКУК «КМРБ»;

**1.3.** В настоящих Правилах, применяются основные понятия и профессиональные термины (*Приложение 1*);

## **2. Библиотека.**

### **Права. Обязанности.**

**2.1. Библиотека** является информационным, культурно-просветительным, некоммерческим учреждением культуры, созданным администрацией муниципального образования Куйтунский район, для предоставления населению библиотечно-информационных услуг (*Приложение 2*), в целях обеспечения реализации, предусмотренных законодательством РФ, полномочий в сфере библиотечного обслуживания населения на территории р.п.Куйтун и Куйтунского района, не имеющим извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности и не распределяющим полученную прибыль между участниками;

2.1.1. Библиотека является координационным, информационно-библиографическим, организационно-методическим и консультационным центром для муниципальных библиотек на территории

Куйтунского района, в соответствии с Законом Иркутской области от 18.07.2008 г. № 46-оз «О библиотечном деле в Иркутской области», Уставом;

2.1.2 Библиотека располагает организованным фондом тиражированных документов универсального профиля, различного вида в т.ч. электронные ресурсы, является общедоступной т. е. предоставляет возможность свободного доступа к информации, временного пользования фондами и услугами всем гражданам на территории р.п.Куйтун, независимо от уровня образования, специальности, пола, возраста, национальности, политических и религиозных убеждений, места жительства и места регистрации, а также юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности (ФЗ «О библиотечном деле» № 78-ФЗ от 29.12.1994г.), через систему читальных залов, абонементов, специализированных отделов, внутрисистемного обмена, МБА;

2.1.2.1. Ограничение доступа к отдельным документам и информации применяется только в связи с особым режимом их пользования установленного федеральным и областным законодательством;

2.1.3. Библиотека осуществляет справочно-информационное обеспечение информационных потребностей пользователей (читателей), в т.ч. с использованием информационно-компьютерных технологий. Организует и проводит культурно-массовые мероприятия. Предоставляет дополнительные сервисные услуги на платной основе (далее - платные услуги, см. *Приложение 2*), перечень, порядок их оказания и установление цен на платные услуги регулируется Положением о платных услугах Библиотеки, Перечнем и прейскурантом цен на платные услуги Библиотеки, согласно Устава;

2.1.4. В структуру Библиотеки входят:

-Центральная библиотека (далее ЦБ),  
665302, р.п.Куйтун, ул Карла Маркса, д 19;

-Центральная детская библиотека (далее ЦДБ),  
665302, р.п.Куйтун, ул Карла Маркса, д 19

2.1.4.1 ЦДБ является специализированным информационным и культурно-досуговым учреждением, предоставляющим услуги детям до 14 лет и руководителям детского чтения (учителям, воспитателям, сотрудникам организаций и учреждений, работающих с детьми).

2.1.4.2. При организации основной деятельности в ЦДБ права детей приоритетны по отношению к правам иных физических и юридических лиц;

2.1.5. Режим работы Библиотеки устанавливается на зимний и летний периоды:

- время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения;

- один раз в месяц в библиотеке проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются, информирование о нем производится в рамках информации о графике работы библиотеки;

2.1.6. Книга отзывов (жалоб) и предложений находится на абонементе отдела обслуживания ЦБ и выдается по первому требованию;

## **2.2. Права Библиотеки.**

2.2.1. Самостоятельно определять содержание и конкретные формы своей основной деятельности, обусловленной целями и задачами в соответствии с Законодательством РФ, Уставом, материально-техническими возможностями;

2.2.2. Самостоятельно определять источники комплектования своих фондов, изымать из фонда документы для списания в соответствии с порядком исключения документов, в соответствии с действующим законодательством РФ;

- 2.2.3. Принимать в дар спонсорскую финансовую помощь, а также книги, оборудование, мебель и др.;
- 2.2.4. Устанавливать и временно менять режим работы Библиотеки и (или) ее отделов;
- 2.2.5. Устанавливать, в целях обеспечения безопасности пользователей, сохранности фондов и материально-технической базы Библиотеки, специализированные технические средства (металлоискатели, металлодетекторы, сигнализации, системы контроля и управления доступом, видеонаблюдения и др.);
- 2.2.6. Устанавливать дополнительные правила и ограничения пользования (в.ч. копирования, экспонирования) отдельными документами в целях соблюдения законодательства РФ об интеллектуальной собственности, о противодействии экстремистской и террористической деятельности, защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию, в зависимости от их культурной, научной, исторической ценности, физического состояния и степени сохранности;
- 2.2.7. Осуществлять обработку персональных данных пользователей Библиотеки, в соответствии с требованиями федерального закона «О персональных данных» и Положением о защите, хранении, обработке и передаче персональных данных пользователей Библиотеки, в целях, предусмотренных Уставом;
- 2.2.8. Напоминать пользователю о возврате документов, используя данные, предоставленные им при записи в библиотеку (адрес, телефон, электронная почта);
- 2.2.9. Взыскивать через суд с пользователя, не возвратившего документы в установленные сроки, пеню без предварительного уведомления пользователя о нарушении своих обязанностей;
- 2.2.10. Определять виды и размеры компенсации ущерба, в случае нанесения такового пользователем, Библиотеке;
- 2.2.11. Требовать возмещения утраты (порчи) документов аналогичными или равноценными (с точки зрения рыночной стоимости либо культурной, научной, исторической ценности) документами (изданиями);
- 2.2.12. Составлять протоколы об административных правонарушениях (в соответствии с действующим законодательством), обращаться с заявлением в уполномоченные органы о привлечении к ответственности лиц, причинивших ущерб Библиотеке;
- 2.2.13. Отказаться в предоставлении муниципальной услуги. Основанием для отказа в предоставлении услуги является:
- отсутствие данного вида услуги в перечне муниципальных услуг, предоставляемых Библиотекой,
  - нахождение получателя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.п.), состоянии алкогольного, наркотического и т.п. опьянения,
  - обращение в дни и часы, когда Библиотека закрыта для посещения;
- 2.2.14. Лишать права пользования Библиотекой при повторных и особо серьезных нарушениях пользователем настоящих Правил;
- 2.2.15. Отключить пользователя от сети Интернет, в случае, если сотрудник библиотеки заметит нарушения пользователем настоящих правил при использовании сети Интернет в Библиотеке;
- 2.2.16. Обслуживать юридических лиц на договорной основе;
- 2.2.17. Оказывать, в режиме дополнительного обслуживания, комплекс сервисных (платных) услуг. Самостоятельно определять виды и стоимость платных услуг, с учетом возможностей Библиотеки и потребностей пользователей, в соответствии с Положением о предоставлении платных услуг и их перечнем;
- 2.2.18. Устанавливать льготы на платные услуги для отдельных категорий граждан;
- 2.2.19. Создавать попечительские, читательские, иные общественные советы (объединения) и разрабатывать положения о них с последующим утверждением директором Библиотеки;

2.2.20. Совершать иные действия, не противоречащие действующему законодательству и настоящим Правилам.

### **2.3. Обязанности Библиотеки:**

2.3.1. Довести до сведения населения свое полное наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания, на официальном сайте Библиотеки - [kuytunlib.ru](http://kuytunlib.ru);

2.3.2. Информировать население о возможностях предоставления пользователям всех видов основных библиотечных услуг (бесплатных), дополнительных сервисных (платных) услуг, о существенных изменениях в своей деятельности и условиях обжалования качества полученной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Уставом;

2.3.3. Обеспечивать осуществление права пользователей на свободный доступ к информации, документам, электронным ресурсам из фондов Библиотеки;

2.3.4. Оповещать потребителей о плановых культурно-просветительских мероприятиях (книжных выставках, литературно-музыкальных вечерах, читательских акциях, конкурсах, конференциях и т.д.). Готовить ежегодный отчет о своей деятельности и доводить его до населения на официальном сайте Библиотеки;

2.3.5. Изучать и наиболее полно удовлетворять запросы пользователей; содействовать формированию у пользователей информационной культуры;

2.3.6. Формировать библиотечный фонд, осуществлять его учет, сохранность и рациональное использование, на основании потребностей пользователей и основных функций Библиотеки, в соответствии с действующим законодательством РФ, Уставом и настоящими Правилами. Предоставлять информацию о деятельности по формированию и использованию фонда;

2.3.7. Обеспечивать безопасность пользователей, поддерживать помещения Библиотеки в состоянии, соответствующем санитарным и противопожарным нормам и правилам, повышать комфортность библиотечной среды;

2.3.8. Осуществлять библиотечное, библиографическое, информационное обслуживание, используя различные формы работы;

2.3.9. Оказывать помощь пользователям в поиске необходимых документов и информации путем устных консультаций, предоставления справочно - поискового аппарата (каталогов, картотек, информационно - библиографических изданий, банков и баз данных), организации тематических выставок документов, выставок-просмотров, информационно-массовых мероприятий;

2.3.10. Обеспечивать сохранность и порядок использования документов библиотечного фонда в соответствии с действующим законодательством РФ, Уставом Библиотеки и настоящими Правилами;

2.3.11. Обеспечивать конфиденциальность, сохранность и защиту от несанкционированного доступа, и разглашения персональных данных пользователей. Не допускать использования данных о читательских интересах в иных целях, кроме улучшения качества обслуживания (за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ);

2.3.12. Обеспечивать беспрепятственный доступ особых групп пользователей (людей с ограниченными физическими возможностями, маломобильных) в здание Библиотеки.

### **2.4. Сотрудники Библиотеки (библиотекари) обязаны:**

-обеспечивать высокую культуру обслуживания, быть корректными и вежливыми, выполнять настоящие Правила,

- при первоначальной регистрации пользователя (записи читателя) ознакомить его с настоящими Правилами пользования Библиотекой, которые должны быть размещены в свободном для посетителей доступе в помещении библиотеки, на официальном сайте Библиотеки [kuytunlib.ru](http://kuytunlib.ru),
- предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов (книг),
- давать исчерпывающие ответы на все вопросы пользователей в рамках своей компетенции,
- оказывать пользователям (читателям) непосредственную помощь в выборе необходимых произведений и иных материалов,
- оказывать необходимую помощь для беспрепятственного доступа в здание Библиотеки и передвижения особых групп пользователей (людей с ограниченными физическими возможностями, маломобильных) в помещениях Библиотеки,
- предоставить книгу отзывов и предложений (книгу жалоб) по первому требованию посетителя.

### **3. Пользователь (читатель).**

#### **Права. Обязанности. Ограничения.**

**3.1. Пользователь (читатель)**- физическое лицо, осуществляющее право пользования Библиотекой на постоянной основе, на основании регистрации (записи) в Библиотеку, осуществляемой однократно, при первом посещении Библиотеки в текущем году. Юридические лица регистрируются в качестве Пользователя на договорной основе;

3.1.1. Основной группой пользователей Центральной детской библиотеки (ЦДБ) являются дети до 14 лет. Права детей приоритетны по отношению к правам иных физических и юридических лиц;

3.1.2. Особые категории пользователей - маломобильные, лица, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста, ограничений в здоровье, имеют право получать документы из фонда библиотеки через заочные или внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые дополнительным финансированием из бюджета муниципального образования или других источников, либо через своего представителя по доверенности (поручительству). Особыми правами на внеочередное обслуживание пользуются: инвалиды I гр, участники Великой Отечественной войны, ветераны труда.

#### **3.2. Права Пользователя(читателя) Библиотеки:**

3.2.1. Бесплатно получать полную информацию о формах, видах и распорядке деятельности Библиотеки и ее отделов, составе библиотечных фондов, о наличии в фонде Библиотеки конкретного документа, через систему каталогов, картотек, через другие формы библиотечного информирования;

3.2.2. Бесплатно получать консультационную помощь по поиску и выбору источников информации, приобретению навыков и умений пользования библиотечными документами, информацией, библиотекой;

3.2.3. Бесплатно получать во временное пользование документы из библиотечных фондов за исключением книжных памятников и иных документов, доступ к которым ограничен законодательством РФ и настоящими Правилами, продлевать срок пользования литературой в установленном настоящими Правилами порядке;

3.2.4. При использовании компьютерного оборудования и сети Интернет в Библиотеке:

- пользоваться персональным компьютером для самостоятельной работы,
- самостоятельно выбирать программное обеспечение из установленного на компьютере,
- получать консультативную помощь сотрудника библиотеки,
- пользоваться базами данных библиотеки предназначенных для общего пользования,
- пользоваться СПС «Консультант» +;

- 3.2.5. Получать необходимые документы отсутствующие в фондах Библиотеки (их копии) по межбиблиотечному абонементу (МБА) из других библиотек;
- 3.2.6. Принимать участие в мероприятиях, проводимых Библиотекой;
- 3.2.7. Пользоваться дополнительными видами услуг, в том числе платными, согласно законодательства РФ, Устава, Положения о платных услугах Библиотеки, Прейскуранта цен на платные услуги, оказываемые Библиотекой;
- 3.2.8. Обжаловать некачественное оказание услуги, действия сотрудника Библиотеки, ущемляющие его права, сделав запись в книгу жалоб и предложений, обратившись к администрации учреждения (**Приложение 3**), либо в судебном порядке;
- 3.2.8.1. За несовершеннолетних пользователей обжаловать некачественное оказание услуги, действия сотрудника Библиотеки, ущемляющие его права, имеют право его родители (законные представители);
- 3.2.9. Высказывать свое мнение о деятельности библиотеки, вносить предложения по совершенствованию работы библиотеки путем записи в Книге отзывов (жалоб) и предложений, участия в анкетированиях, независимых опросах и т.п.

### **3.3. Обязанности Пользователя(читателя) Библиотеки:**

- 3.3.1. Строго соблюдать настоящие Правила;
- 3.3.2. Соблюдать общественный порядок и тишину в Библиотеке, этические нормы поведения по отношению к сотрудникам библиотеки и другим пользователям;
- 3.3.3. Просматривать при получении библиотечные документы, сообщать о фактах обнаружения дефектов библиотекарю. При невыполнении Пользователь несет ответственность за обнаруженные библиотекарем дефекты в библиотечных документах при их сдаче;
- 3.3.4. Возвращать документы в установленные сроки, своевременно продлевать срок пользования документами;
- 3.3.5. Бережно относиться к имуществу Библиотеки, оборудованию, документам библиотечного фонда;
- 3.3.6. Возместить утраченный или испорченный документ библиотечного фонда равноценным. (По оценке комиссии по сохранности фонда Библиотеки);
- 3.3.7. Сообщить в отдел, в котором зарегистрирован в качестве постоянного пользователя (читателя), новые данные при перемене места жительства, изменении фамилии и других изменениях в персональных данных.
- 3.3.8. Соблюдать меры безопасности при работе с любыми видами оборудования и техники;
- 3.3.9. При пользовании компьютерным оборудованием Библиотеки:  
-предварительно ознакомиться с правилами пользования оборудованием,  
-предоставить сотруднику библиотеки личные электронные носители информации для антивирусной диагностики,  
-сообщать о замеченных неполадках в работе персональных компьютеров сотрудникам библиотеки,  
-по окончании работы удалять созданные файлы;
- 3.3.10. Получать разрешение администрации библиотеки на проведение фото- и видеосъемки.

### **3.4. Ограничения для Пользователя(читателя) Библиотеки, а также для посетителей, не являющихся Пользователями (читателями).**

*Пользователю(читателю) Библиотеки, а также посетителям, не являющимся Пользователями (читателями) категорически запрещается:*



- 3.4.1. Посещать Библиотеку в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, употреблять алкогольные напитки и наркотические средства в помещении и на прилегающей к зданию Библиотеки территории;
- 3.4.2. Курить в помещениях Библиотеки, а также на прилегающей к зданию Библиотеки территории, за исключением специально отведенных для этого мест;
- 3.4.3. Вносить в здание, без разрешения администрации Библиотеки, крупногабаритные сумки, рюкзаки, свертки, оружие, режущие и колющие предметы, взрывчатые, легко воспламеняющиеся, химические и биологически активные вещества;
- 3.4.4. Входить в Библиотеку с животными без согласия обслуживающего библиотекаря и других пользователей (исключение для пользователей в сопровождении собаки-поводыря);
- 3.4.5. Самовольно открывать окна в зонах обслуживания и коридорах Библиотеки, самовольно проникать в служебные и технические помещения, не предназначенные для обслуживания пользователей;
- 3.4.6. Самовольно выносить из помещения библиотеки документы, (на дом) не записанные в его читательском формуляре, а также из зоны обслуживания в режиме читального зала. Самовольный вынос библиотечных документов расценивается как хищение;
- 3.4.7. Портить документы (делать пометки и загибать страницы, оставлять пятна, вырезать и вырывать страницы, иллюстрации, пользоваться копировальной бумагой и т. п.) и другое имущество Библиотеки;
- 3.4.8. Нарушать расстановку документов в фондах открытого доступа, вынимать карточки из каталогов и картотек;
- 3.4.9. При пользовании компьютерным оборудованием Библиотеки:
- самостоятельно включать и отключать оборудование,
  - самостоятельно копировать, сканировать материалы без согласования с сотрудниками библиотеки,
  - использование личных сканирующих и копировальных технических устройств,
  - вскрывать компьютеры, наносить удары по любым частям компьютера,
  - без разрешения сотрудника библиотеки использовать свои диски, флэш-карты, подсоединять к компьютерной технике иные устройства,
  - изменять установки, удалять разделы на жестком диске персонального компьютера, изменять настройки параметров экрана монитора,
  - самостоятельно устанавливать любое программное обеспечение,
  - изменять или отключать системы контент-фильтрации,
  - копировать из сети Интернет материалы, являющиеся объектами авторского права, в соответствии с частью 4 Гражданского кодекса РФ,
  - работать с информацией, запрещенной действующим законодательством РФ, противоречащей морально-этическим нормам: порнографические фото- и видеоматериалы, материалы с элементами насилия и жестокости,
  - передавать по компьютерным сетям порнографическую информацию, материалы с элементами насилия и жестокости, призывы к насилию, разжиганию национальной розни и т.п.,
  - просматривать веб-сайты экстремистского содержания,
  - самостоятельное копирование на электронные носители документов из электронных библиотек и полнотекстовых баз данных,
  - играть в компьютерные игры с элементами насилия и жестокости;
- 3.4.10. Самовольно размещать в Библиотеке и на здании объявления, плакаты, информационную продукцию рекламного содержания, заниматься торговлей, иной коммерческой деятельностью;

- 3.4.11. Производить фото - и видеосъемку без соответствующего разрешения администрации Библиотеки;
- 3.4.12. Проводить, без согласования с администрацией Библиотеки, экскурсии, занятия, лекции и т.п.;
- 3.4.13. Проезжать по пешеходным зонам и газонам прилегающей к зданию Библиотеки территории и парковать на них личный транспорт;
- 3.4.14. Заходить в помещения Библиотеки не относящиеся к зонам обслуживания (служебные, технические и т.п.)
- 3.4.15. Осуществлять действия, создающие угрозу жизни и безопасности пользователей и сотрудников библиотеки.

#### **4. Порядок регистрации пользователей (записи читателей) в Библиотеке.**

- 4.1. Право пользования Библиотекой возникает у физических лиц на основании регистрации (записи в Библиотеку), осуществляемой однократно в текущем году, при первом посещении Библиотеки;
- 4.2. Право регистрации, в качестве пользователя (читателя) Библиотеки, физическим лицам без регистрации (прописки) по месту жительства на территории р.п.Куйтун, предоставляется только в режиме читального зала, без права выдачи документов во временное пользование вне помещения библиотеки (на дом);
- 4.3. При регистрации (записи) каждый пользователь (читатель) обязан уплатить единовременный страховой взнос, сумма которого устанавливается согласно Положения о платных услугах Библиотеки, перечня и прейскуранта цен на платные услуги;
- 4.4. Юридические лица регистрируются в качестве коллективного пользователя и обслуживаются на основании договора;
- 4.5. Регистрация Пользователя (запись читателя в библиотеку) на постоянной основе, с правом получения документов во временное пользование вне библиотеки (на дом), осуществляется при личном обращении физического лица в Библиотеку, [путем ведения единых баз учета в ЦБ и в ЦДБ](#), в отделах, осуществляющих данный вид библиотечной услуги:

- [Абонементы с выделенными зонами читального зала - отдел обслуживания и информационной работы \(далее ООИР\) ЦБ и отдел обслуживания \(далее- ОО\) ЦДБ;](#)
- [Автоматизированные компьютерные центры ЦБ и ЦДБ:](#)
  - [Детский компьютерный центр \(далее ДКЦ\) ЦДБ;](#)
  - [Сектор информационных и сервисных услуг \(далее СИСУ\) ООИР ЦБ;](#)
- [Сектор краеведческой литературы \(далее СКЛ ООИР ЦБ\);](#)
- [Методико- библиографический отдел \(далее МБО\) ЦБ](#)

4.6. При регистрации (записи в Библиотеку) Пользователь подтверждает факт ознакомления со всеми условиями регистрации (записи), настоящими Правилами и принимает на себя обязательства по их выполнению, ответственность за их нарушение, дает согласие на хранение и обработку его персональных данных в соответствии с Положением о хранении и защите персональных данных в Библиотеке, заверяя все личной подписью в регистрационной карточке читателя (**Приложение 4**) (ГК, ст. 26, п. 1);

4.6.1. Дети до 14 лет регистрируются (записываются) в ЦДБ на основании документов, удостоверяющих личность родителей (законных представителей), по их поручительству, которое является гарантом своевременного возврата документов и компенсации ущерба, нанесенного библиотеке их ребенком, в случае порчи или утраты документов из фонда библиотеки (**Приложение 4**), которые подтверждают факт ознакомления со всеми условиями регистрации (записи), настоящими Правилами, дают согласие на хранение и обработку своих персональных данных и персональных данных своего несовершеннолетнего ребенка, в соответствии с Положением о хранении и защите

персональных данных в Библиотеке, и принимают на себя обязательства по их выполнению, и ответственность за нарушения своего несовершеннолетнего ребенка, заверяя личной подписью. (п.1 ст.26 ГК РФ; п.4 ст.7 78-ФЗ «О библиотечном деле»);

4.7. На каждого пользователя заполняется формуляр читателя, который считается документом, дающим право пользования библиотекой и удостоверяющий дату, и факт выдачи пользователю документов и приема их библиотекарем обратно. Формуляр предназначен для учета посещений читателей, учета выданных и возвращенных ими произведений печати, для руководства и анализа чтения, и т.п.;

4.8. При регистрации (записи в Библиотеку) пользователи (читатели), желающие пользоваться библиотекой по-семейному (коллективному) формуляру чтения, который предназначен для учета читателей членов одной семьи (коллектива), предъявляют паспорт одного из членов семьи (коллектива), который впоследствии будет именоваться основным читателем и нести полную юридическую ответственность за издания, полученные в библиотеке всеми членами своей семьи (коллектива);

4.8.1. Основным читателем не может являться несовершеннолетний член семьи, не несущий юридическую ответственность по возрастным ограничениям;

4.9. Ежегодно библиотека проводит перерегистрацию пользователей (читателей), во время которой пользователи (читатели) обязаны вновь пройти всю процедуру регистрации пользователей (читателей).

## **5. Порядок выдачи во временное пользование документов библиотечного фонда пользователям (читателям) Библиотеки**

5.1. Выдача во временное пользование различных видов документов библиотечного фонда производится во всех отделах библиотеки осуществляющих запись граждан в библиотеку (п.4.5, настоящих Правил) согласно Положения об отделе;

5.2. При оформлении выдачи документов библиотечного фонда во временное пользование библиотекарь **обязан:**

-найти в картотеке читательских формуляров формуляр данного читателя и убедиться в отсутствии задолженности,

-отметить в книжном формуляре и читательском формуляре дату возврата издания в библиотеку,

-убедиться в правильности подписи читателя,

-в случае обнаружения в выдаваемых документах любого вида каких-либо дефектов сделать соответствующие пометки на этих документах,

-при возвращении пользователем (читателем) документа погасить расписку пользователя (читателя) своей подписью;

5.3. При оформлении получения документов библиотечного фонда во временное пользование **читатель обязан:**

-в случае обнаружения в отобранных документах любого вида каких-либо дефектов сообщить об этом библиотекарю,

-сверить количество вписанных библиотекарем в формуляр и фактически взятых пользователем (читателем) документов,

-убедиться в том, что в формуляре читателя в графе «срок возврата» библиотекарем правильно указан срок возврата,

-расписаться за каждый полученный во временное пользование экземпляр документов;

5.3.1. Дошкольники и учащиеся 1-3 классов за получение документов во временное пользование не расписываются. Гарантом является поручительство их родителей или других

законных представителей данное при регистрации (записи в Библиотеку) согласно п.4.6.1. настоящих Правил;

5.4. Документы библиотечного фонда для пользования вне библиотеки (на дом) выдаются пользователям (читателям) Библиотеки:

-зарегистрированным по месту жительства на территории р.п.Куйтун,

-имеющим формуляр читателя Библиотеки,

-не являющимся задолжниками,

-соблюдающим настоящие правила;

5.5. Пользователь (читатель) библиотеки может получить для пользования вне библиотеки (на дом):

-взрослые -не более 5-ти документов библиотечного фонда на срок до 30 дней;

-дети до 14 лет - не более 5-ти документов библиотечного фонда на срок до 10 дней.

5.5.1. Срок пользования изданиями повышенного спроса, имеющих особую культурную, финансовую и иную ценность, устанавливается каждым отделом самостоятельно;

5.6. Пользователю (читателю) библиотеки разрешается продлить срок пользования выданными ему документом (но не более двух раз подряд), если на него нет повышенного спроса со стороны других читателей. Оформление продления срока пользования документами читатель осуществляет: лично придя в библиотеку, либо обратившись по телефону отдела, электронной почте, через официальный сайт Библиотеки [kuytunlib.ru](http://kuytunlib.ru).

## **6. Порядок пользования отделами Библиотеки:**

**6.1. Абонементы с выделенными зонами читального зала – специализированные отделы в структуре ООИР ЦБ и ЦДБ**, располагающие универсальным фондом документов, осуществляющие выдачу документов для пользования вне библиотеки (на дом), на определенный срок и на определенных условиях, а также для работы **с ними в зонах читального зала**, а также справочно-библиографическое и информационно - библиографическое обслуживание пользователей по направлению деятельности.

Для абонементов детской библиотеки основными группами читателей, имеющими право пользования абонементом, являются дети до 14 лет;

6.1.1. Регистрация пользователей (запись читателей) в отделе производится в соответствии с порядком записи в библиотеку согласно п. 4 настоящих Правил;

6.1.2. Условия, количество экземпляров и сроки выдачи документов отдела пользователям регламентируются п.5 настоящих Правил;

6.1.3. В целях сохранности библиотечных фондов граждане, имеющие временную прописку либо не имеющие прописки на территории р.п.Куйтун, имеют право пользоваться абонементом исключительно под залог, в соответствии с Положением о залоге;

6.1.4. Абонемент имеет право предоставлять пользователям дополнительные услуги, в том числе и платные в соответствии с Перечнем платных услуг Библиотеки;

6.1.5. Число документов, выдаваемых во временное пользование для работы с ними в зонах читальных залов, не ограничивается, за исключением редких и особо ценных изданий;

6.1.6. Выносить документы, полученные во временное пользование для работы в читальном зале, из зоны обслуживания категорически запрещается.

**6.2. Автоматизированные компьютерные центры** – это специализированный информационный, культурно-просветительский, не коммерческий отдел в структуре ООИР ЦБ и ЦДБ, осуществляющий обслуживание пользователей с применением информационных технологий, **а также информационно - консультационное обслуживание пользователей по направлению деятельности**, располагающий

фондом документов на электронных носителях и Интернет-ресурсами. Оснащенный дополнительной оргтехникой для оказания дополнительных сервисных, в том числе платных, услуг.

В структуре Библиотеки имеется два автоматизированных компьютерных центра:

- Сектор информационных и сервисных услуг (СИСУ) - специализированный отдел в структуре ООИР ЦБ;

- Детский компьютерный центр (ДКЦ)- специализированный отдел в структуре ЦДБ.

6.2.1. Регистрация пользователей в ДКЦ и СИСУ осуществляется путем заполнения тетради учета пользователей дополнительных (платных) услуг и листа запроса, на основании Положения об обработке персональных данных читателей Библиотеки;

6.2.2. Предоставление пользователям дополнительных (платных) услуг с использованием сети Интернет, осуществляется в соответствии с Положением о платных услугах Библиотеки, Перечнем и прейскурантом платных услуг Библиотеки, на основании утвержденных Правил использования сети Интернет в Библиотеке, с соблюдением норм Законодательства РФ в сфере использования информационных технологий, с применением системы контент-фильтрации;

6.2.3. Предоставление услуг ксерокопирования документов осуществляется на платной основе в соответствии с Положением о платных услугах Библиотеки, Перечнем и прейскурантом платных услуг Библиотеки с соблюдением норм авторского права. Данные действия регулируются Частью IV Гражданского кодекса РФ, а также нормативными документами по сохранности фондов Библиотеки и утвержденными Правилами ксерокопирования;

6.2.4. Предоставление пользователям иных дополнительных (платных) услуг осуществляется в соответствии с Положением о платных услугах Библиотеки, Перечнем и прейскурантом платных услуг Библиотеки.

**6.3. Сектор краеведческой литературы** – специализированный отдел в структуре ООИР ЦБ, располагающий фондом документов и набором периодических изданий краеведческого, содержания, осуществляющий выдачу документов библиотечного фонда во временное пользование для работы с ними в помещении отдела и вне библиотеки (на дом), а также справочно-библиографическое и информационно - библиографическое обслуживание пользователей по направлению деятельности СКЛ в режимах локального и удаленного доступов.

6.3.1. Количество документов и срок выдачи на дом устанавливается отделом, в каждом конкретном случае, но не больше 5 экземпляров и не более 30 дней, в зависимости от исторической, культурной, материальной ценности и физического состояния документов;

6.3.2. Редкие, особо ценные документы, единственные экземпляры изданий, а также документы, полученные библиотекой по МБА, не выдаются для пользования вне помещения отдела, ни при каких условиях.

6.3.3. Регистрация пользователей (запись читателей) в отделе производится в соответствии с порядком записи в библиотеку согласно п. 4 настоящих Правил;

6.3.4. Число документов, выдаваемых во временное пользование для работы с ними в отделе, не ограничивается, за исключением редких и особо ценных изданий.

6.3.5. Выносить документы, полученные во временное пользование для работы в отделе, из зоны обслуживания категорически запрещается;

6.3.6. Отдел имеет право предоставлять пользователям дополнительные платные услуги в соответствии с Положением о платных услугах Библиотеки, Перечнем и прейскурантом платных услуг Библиотеки.

**6.4. Методико-библиографический отдел** – самостоятельный, специализированный отдел ЦБ, располагающий специализированным фондом документов и набором периодических изданий

профессионального содержания. МБО осуществляет выдачу документов библиотечного фонда методического, информационно-библиографического направления, во временное пользование согласно п.5 настоящих Правил, а также информационно-консультационное обслуживание пользователей по направлению деятельности, справочно-библиографическое и информационно - библиографическое обслуживание пользователей в режимах локального и удаленного доступов по мере поступлений запросов;

6.4.1. Основной категорией пользователей отдела являются работники учреждений культуры района. Остальным группам пользователей документы из фонда отдела могут выдаваться для работы с ними в отделе, либо в зонах читальных залов Библиотеки;

6.4.2. Регистрация пользователей (запись читателей) в отделе производится в соответствии с порядком записи в библиотеку согласно п. 4 настоящих Правил;

6.5.3.. Выполнение библиографом МБО информационно- библиографических запросов пользователей осуществляются по мере поступлений запросов;

6.4.3. Отдел имеет право предоставлять пользователям дополнительные платные услуги в соответствии с Положением о платных услугах Библиотеки, Перечнем и прейскурантом платных услуг Библиотеки.

**6.5. «Библиоша»** -развивающая творческо-игровая комната (далее- РТИК) - специализированный отдел в структуре ОО ЦДБ, располагающий набором игровых, творчески и интеллектуально развивающих средств (материалов, пособий и т.п.) осуществляющий предоставление услуг детям от 2-х до 10-ти лет, согласно Положению о ЦДБ МКУК «КМРБ» и Правил посещения РТИК «Библиоша».

6.5.1. Регистрация посетителей РТИК «Библиоша» производится ОО ЦДБ в зоне обслуживания пользователей до 10лет в соответствии с порядком записи в библиотеку согласно п. 4 настоящих Правил;

6.5.2. РТИК «Библиоша» не имеет права предоставлять услуги детям на платной основе.

#### **7.Внестационарное обслуживание пользователей (читателей), в т.ч. особых групп пользователей.**

7.1. В соответствии с Положением о внестационарном обслуживании, его осуществляют структурные подразделения Библиотеки, на договорной основе с предприятиями и учреждениями в пунктах выдачи, а так же по личным заявкам граждан в т.ч относящихся к особой группе пользователей (людей с ограниченными возможностями здоровья, маломобильным), путем организации обслуживания на дому (книгоношество);

7.2. Доставка документов пользователям на предприятие, на дом может осуществляется как на бесплатной, так и на платной основе в соответствии с Положением о платных услугах Библиотеки, Перечнем и прейскурантом платных услуг Библиотеки.

#### **8. Обслуживание особых групп пользователей в помещении Библиотеки.**

8.1. Обслуживание особых групп пользователей (людей с ограниченными возможностями здоровья, маломобильных) в помещении Библиотеки осуществляется по желанию самих пользователей: в зоне обслуживания Абонемента ЦБ, расположенной на первом этаже Библиотеки, как наиболее удобной в плане доступности, так и в любом другом отделе Библиотеки;

8.2. Ответственными за обеспечение доступа в Библиотеку особых групп пользователей (людей с ограниченными возможностями здоровья, маломобильных), для получения услуг, являются: заведующий ООИР ЦБ и библиотекарь абонемента ООИР ЦБ;

8.3. Все сотрудники Библиотеки обязаны оказывать необходимую помощь для беспрепятственного доступа в здание Библиотеки и передвижения особых групп пользователей (людей с ограниченными физическими возможностями, маломобильных) в помещении Библиотеки.

## **9. Ответственность сторон за нарушение настоящих Правил.**

9.1. Сотрудники и пользователи библиотеки несут материальную, административную и уголовную ответственность за нарушение настоящих Правил в соответствии с действующим законодательством РФ;

9.2. Нарушение сроков возвратов документов библиотечного фонда выданных во временное пользование, порча документов библиотечного фонда влечет предупреждение и/или наложение административного штрафа в размере, предусмотренном законодательством. (Ст.2-3, Закона Об административной ответственности за правонарушения в сфере библиотечного дела в Иркутской области от 10 декабря 2007 года N 122-оз);

9.3. Пользователи библиотеки: юридические и физические лица утратившие произведения печати и иные документы из фонда библиотеки, либо причинившие им невосполнимый вред, обязаны заменить их такими же или равноценными, а при отказе замены несут ответственность в виде наложения административного штрафа в размере, предусмотренном законодательством.(Ст.2, Закона Об административной ответственности за правонарушения в сфере библиотечного дела в Иркутской области от 10 декабря 2007 года N 122-оз);

9.4. Стоимость утраченных, испорченных произведений печати и иных документов определяется по ценам, указанным в учетных документах библиотеки. В случаях, когда номинальная стоимость утраченных или испорченных произведений печати и иных документов ниже фактической, их стоимость определяется по ценам, установленным каталогами - прејскурантами на покупку и продажу букинистических, антикварных и других изданий и условиями применения этих цен, утвержденными компетентными органами;

9.5. При неоднократном нарушении настоящих Правил, пользователи библиотеки- граждане, предприятия, учреждения, организации (физические и юридические лица), могут быть переведены на залоговое обслуживание или лишены права пользования библиотекой на сроки, установленные администрацией библиотеки, либо без права восстановления;

9.6. При иных случаях нанесения вреда имуществу или персоналу библиотеки пользователи несут материальную, административную, гражданско-правовую, уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

9.7. Ответственность за сохранность материальных ценностей, не являющихся собственностью Библиотеки (оборудования, техники, цифровой аппаратуры: ноутбуков, планшетов, фотоаппаратов, видеокамер и др.), а также документов (книг, журналов, газет, электронных документов на CD (DVD)-ROM, аудиовизуальных документов), оставленных пользователями, временно покинувшими зону обслуживания, дежурный сотрудник отдела не несет.

## **10. Изменения и дополнения в Правила пользования Библиотеки**

10.1. В Правила пользования Библиотеки и приложения к ним, допускается внесение изменений и дополнений;

10.2. Изменения и дополнения, в настоящие правила и приложения к ним, могут вноситься по мере необходимости (в связи с изменениями в законодательстве, либо по другим причинам предусмотренным законом);

10.3. Изменения и дополнения, в Правила пользования Библиотеки и приложения к ним, вносятся путем утверждения их в новой редакции директором Библиотеки при согласовании с учредителем.

*Приложение 1*  
*Основные понятия*  
*и профессиональные термины*  
*применяемые*  
*в Правилах пользования Библиотекой*  
*(МКУК «КМРБ»)*

- *библиотечная услуга* – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.);
- *библиотечное обслуживание* – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг;
- *библиотечный фонд* - организационно-упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющих в библиотеке;
- *документ* – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения;
- *затись (регистрация)* в Библиотеку - оформление права пользования Библиотекой.
- *задолжник* - пользователь Библиотеки, допустивший просрочку исполнения обязанности по возврату документов.
- *зона обслуживания* - местонахождение отделов, читальных залов и других структурных подразделений Библиотеки, обслуживающих пользователей;
- *перерегистрация пользователей (читателей)* - ежегодно проводимая процедура продления уже оформленного права пользования Библиотекой.
- *поручительство* - содержит основные сведения о несовершеннолетнем пользователе (читателе) и его поручителе (родителе либо другом законном представителе).
- *пени* - определенная денежная сумма, которую задолжник обязан уплатить Библиотеке при просрочке возврата библиотечного документа
- *пользователь (читатель)* Библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами Библиотеки;
- *регистрационная карточка пользователя (читателя)* - бланк установленной формы, содержащий персональные данные пользователя (читателя).
- *читательский формуляр* - документ, предназначенный для учета пользователей, учета выдачи документов из фондов Библиотеки, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов;
- *электронные ресурсы* - документы на съемных носителях (компакт-диски, флеш-карты), входящие в библиотечный фонд; документы, размещаемые на жестком диске компьютера (сервере) библиотеки и доступные пользователям через информационно-телекоммуникационные сети; документы, размещаемые на автономных автоматизированных рабочих станциях библиотеки; документы, размещенные на внешних технических средствах, получаемые библиотекой во временное пользование через информационно-телекоммуникационные сети на условиях договора, контракта, лицензионного соглашения с производителями информации.



### **1. Перечень**

#### **основных библиотечно-информационных услуг, оказываемых Библиотекой бесплатно**

- Запись читателей в Библиотеку, ознакомление с Правилами пользования Библиотекой.
- Предоставление справочно-поискового аппарата (СПА) Библиотеки, раскрывающего содержание фондов Библиотеки (каталоги, картотеки, информационно-библиографические издания) для самостоятельного поиска необходимой информации.
- Предоставление документов (книг, журналов, электронных изданий, аудио и видео- изданий) из фонда библиотек в читальные залы и на абонементы в соответствии с Правилами пользования Библиотекой.
- Продление срока пользования документами из библиотечного фонда, в т.ч. по телефону.
- Консультационные услуги: по оказанию помощи в поиске необходимой информации по СПА библиотек, по определению местонахождения книг, журналов, аудио – видео документов в фондах отделов Библиотеки, по составлению библиографических указателей и списков литературы по несложному запросу, по работе с традиционными каталогами и электронными базами данных Библиотеки;
- Справочные услуги с использованием СПА Библиотеки; выполнение библиографических справок: о наличии в фонде конкретного документа (в т.ч. и по телефону), уточнение отдельного элемента библиографического описания, ссылки на литературу (уточняющая справка), предоставление информации по запросу пользователя в службе «Виртуальная справка», предоставление информации по электронному каталогу и базам данных собственной генерации, выполнение справок, не требующих сложных библиографических изысканий (сведения технического, хронологического, статистического, топографического характера) с использованием только фондов Библиотеки;
- Проведение библиотечно-библиографических занятий;
- Организация культурно-просветительских мероприятий, различных форм, с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знаний (читательских акций, конкурсов, конференций и т.д.);
- Проведение выставок документов из фондов Библиотеки;
- Организация и проведение экскурсий по Библиотеке;
- Выдача документов во временное пользование в случаях, предусмотренных Правилами пользования Библиотекой.

### **2. Перечень**

#### **дополнительных (платных) услуг, оказываемых Библиотекой.**

Библиотека по своему усмотрению в соответствии с целями, предусмотренными законодательством, и задачами вправе выполнять работы, оказывать услуги, относящиеся к ее основным видам деятельности, для граждан и юридических лиц за плату на одинаковых при оказании однородных услуг условиях, в порядке, установленном федеральными законами:

- по библиографической обработке документов по заявкам пользователей;
- справочно-библиографического обслуживания по заявкам пользователей;
- по формированию баз данных по заявкам пользователей;
- по предоставлению документов по МБА;
- внестационарного обслуживания;
- по организации и проведению культурно - просветительских мероприятий по заявкам пользователей;
- экспозиционно-выставочные услуги;
- редакционно-издательские услуги (малые формы);
- сервисные услуги: ксерокопирование, сканирование, ламинирование, распечатка документов и др.

### **Порядок обжалования (досудебный)**

Потребитель библиотечной услуги вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанное с нарушением процедур обслуживания, действиями сотрудника Библиотеки ущемляющие права потребителя услуги связанные с поведенческим моментом (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т. п.), а также по другим факторам качества муниципальной услуги, обратившись лично, устно или письменно, к администрации Библиотеки, по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений Библиотеки, в досудебном (внесудебном) порядке:

1. Жалоба или претензия потребителя подлежит оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведения служебного расследования, углублённого анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в срок до 30 календарных дней.
2. Претензия или жалоба получателя муниципальной услуги, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудниками Библиотеки (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т. п.) рассматривается директором Библиотеки.
3. Претензия или жалоба получателя муниципальной услуги, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с руководством Библиотеки, рассматривается Учредителем Библиотеки.
4. Жалоба физического лица в письменной форме должна содержать следующую информацию:
  - фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, составившего обращение, или наименование юридического лица, почтовый адрес гражданина или юридического лица, по которому должен быть отправлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
  - наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
  - наименование учреждения и/или структурного подразделения учреждения, должность, фамилия, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
  - существо обжалуемого решения, действия (бездействия).
5. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.
6. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.
7. Жалоба подписывается подавшим ее физическим лицом. Указывается дата составления жалобы.
8. За несовершеннолетнего потребителя услуги жалобу подают его родители (законные представители).

***Жалоба не подлежит рассмотрению и возвращается гражданину в случаях, если:***

- жалоба носит анонимный характер;
- жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом);
- текст жалобы не поддается прочтению (жалоба возвращается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

***По результатам рассмотрения жалобы*** должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований физического лица и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется физическому лицу.

**Жалоба может быть оставлена без ответа** в случаях, установленных ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Продолжительность рассмотрения жалоб** или урегулирования споров не должна превышать 30 дней с момента поступления жалобы (претензии) или возникновения спора.

### Форма жалобы

\_\_\_\_\_  
(Кому направляется жалоба: наименование органа, ФИО и должность специалиста)

#### **Жалоба на нарушение требований порядка оказания муниципальной услуги**

Я, \_\_\_\_\_,  
(ФИО заявителя полностью или наименование юридического лица)

зарегистрированный по адресу \_\_\_\_\_  
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_  
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение Порядка оказания муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно –  
поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»,  
допущенное библиотекой \_\_\_\_\_  
(наименование библиотеки)

МО Куйтунский район, в части следующих  
требований: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3, прилагаю к жалобе.

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Подпись \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Регистрационная карточка читателя № \_\_\_\_\_

Дата рождения \_\_\_\_\_

Образование \_\_\_\_\_

Наименование учреждения/ учебного заведения:  
\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

**Согласие на обработку персональных данных**

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, Имя, Отчество)

Паспорт (серия, номер) \_\_\_\_\_

Кем и когда выдан \_\_\_\_\_

Адрес постоянной регистрации \_\_\_\_\_

подтверждаю, что я ознакомлен с «Положением об обработке персональных данных читателей МУК «Куйтунская межпоселенческая районная библиотека» и даю согласие на обработку моих персональных данных МУК «Куйтунская межпоселенческая районная библиотека» (665302, р.п.Куйтун, ул.Карла Маркса, 19), указанных в настоящей регистрационной карточке, для целей: повышения оперативности и качества обслуживания, соблюдения пропускного режима установленного правилами пользования библиотекой, обеспечения сохранности библиотечного имущества, соблюдения правил оказания услуг связи оказываемых библиотекой, а также для целей государственной статистики деятельности организаций культуры. Даю свое согласие на хранение, уточнение, использование в указанных выше целях, блокирование, уничтожение моих персональных данных в автоматизированной информационной системе библиотеки, а также на их передачу третьим лицам в случаях оговоренных «Положением об обработке персональных данных читателей» и действующим законодательством.

Срок действия данного согласия - до его отзыва, выраженного мною лично в устной или письменной форме, либо до истечения пятилетнего срока с момента последнего уточнения моих данных (перерегистрации).

Также подтверждаю, что я ознакомлен и согласен с условиями, изложенными в «Правилах пользования МУК «Куйтунская межпоселенческая районная библиотека», «Правилах предоставления услуг копирования и сканирования документов из фондов МУК «Куйтунская межпоселенческая районная библиотека», согласен с тем, что библиотека может отказать мне в обслуживании в случае их нарушения. Мне известно, что в случаях установленных действующим законодательством библиотека имеет право оформить в отношении меня протокол об административном правонарушении.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
Дата

\_\_\_\_\_  
Подпись (Расшифровка подписи)

**ПОРУЧИТЕЛЬСТВО**

Я(Ф.И.О.) \_\_\_\_\_

прошу записать моего (ю) \_\_\_\_\_  
(сыны, дочь – фамилия имя)

ученика (цу) \_\_\_\_\_ класса \_\_\_\_\_ школы \_\_\_\_\_ года рождения

в Куйтунскую Центральную детскую библиотеку. В случае порчи или утери книги, я обязуюсь возместить стоимость книги в десятикратном размере или равноценной книгой, в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

Обязуюсь ежегодно оплачивать компенсационный сбор в размере \_\_\_\_\_ руб.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Паспорт \_\_\_\_\_

Даю своё согласие на обработку персональных данных моего ребёнка (Ф.И.О., возраст, адрес проживания), в соответствии с «Положением об обработке персональных данных читателей МКУК «Куйтунская межпоселенческая районная библиотека».

Подпись родителей \_\_\_\_\_