

Приложение
к приказу комитета по культуре
администрации города Мурманска
от 11.02.2016 № 29

Примерный Порядок
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

1. Предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга) осуществляют работники муниципальных библиотек города Мурманска: муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска» (МБУК «ЦГБ»), муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная детская библиотека города Мурманска» (МБУК «ЦДБ города Мурманска) и входящих в их структуру филиалов.

2. Муниципальная услуга предоставляется:

2.1. В режиме удаленного доступа: доступ к электронному каталогу, получение «Виртуальной справки».

2.2. В помещении библиотеки: предоставление пользователю доступа к автоматизированному рабочему месту.

3. Информация о муниципальной услуги предоставляется пользователю:

3.1. Непосредственно в библиотеке.

3.2. По телефону.

3.3. На официальном интернет-сайте:

– МБУК «ЦГБ»: <http://murmanlib.ru>;

– МБУК «ЦДБ города Мурманска»: <http://cdb-murmansk.ru>.

3.4. в комитете по культуре администрации города Мурманска (г. Мурманск, проезд Флотский, дом 1, тел. (8 8152) 45-24-79).

Информирование о предоставлении муниципальной услуги выполняют работники библиотеки, осуществляющие обслуживание пользователей.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники библиотеки в вежливой и корректной форме информируют пользователя о предоставлении муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании библиотеки, в которую позвонил пользователь; имени, отчества работника, принявшего телефонный звонок.

По телефону работник библиотеки предоставляет информацию по следующим вопросам:

– сведения о местонахождении библиотеки и графике ее работы;

– сведения о предоставлении муниципальной услуги.

4. Порядок доступа к фондам библиотек, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотеками устанавливаются в Правилах пользования библиотекой.

5. Услуги, указанные в подпункте 2.1 настоящего примерного порядка, предоставляются посредством электронной связи (сети Интернет) на официальном интернет-сайте:

5.1. МБУК «ЦГБ»: <http://murmanlib.ru>.

5.2. МБУК «ЦДБ города Мурманска»: <http://cdb-murmansk.ru>.

6. Регистрация пользователя на официальном интернет-сайте не требуется. Пользователь по ссылке с главной страницы интернет-сайта переходит на страницу доступа электронного каталога, «Виртуальной справке» и самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения услуги.

7. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги, указанной в подпункте 2.2 настоящего примерного порядка, либо отказа в ее предоставлении являются:

- отказ пользователя от прохождения процедуры регистрации, необходимой для получения муниципальной услуги в библиотеке;
- нарушение пользователем Правил пользования библиотекой.

8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

9. Пользователям, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и ограниченных возможностей здоровья, обеспечивается беспрепятственный доступ к библиотечному и информационному пространству через внестационарные формы обслуживания.

Для инвалидов-колясочников библиотеки оборудуются пандусами или кнопками вызова сотрудников.

Слабовидящим и слепым пользователям предлагаются аудиокниги. Документы в специальных доступных форматах заказываются по межбиблиотечному абонементу из фонда специализированной библиотеки для слепых.

При обслуживании слабослышащих и глухих пользователей работники библиотек применяют приемы письменной речи, а в случае необходимости приглашают специалиста – сурдопереводчика.