



УТВЕРЖДАЮ
Директор МУК «ЦБС»
Н.А. Малашенко

ПОЛОЖЕНИЕ
об услугах библиотечного сервиса, предоставляемых
Муниципальным учреждением культуры
«Централизованная библиотечная система»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Законом РФ «О библиотечном деле», Законом Мурманской области «О библиотечном деле», Гражданским кодексом РФ, Уставом МУК «ЦБС», Правилами пользования библиотеками МУК «ЦБС».

1.2. Услуги библиотечного сервиса предоставляются библиотеками МУК «ЦБС» физическим и юридическим лицам с целью:

- реализации их права на удовлетворение дополнительных потребностей;
- расширения спектра оказываемой эффективной помощи пользователям;
- повышения комфортности библиотечного обслуживания;
- интенсификации использования имеющегося и привлечения дополнительного ресурсного потенциала.

1.3. Услуги библиотечного сервиса оказываются библиотеками МУК «ЦБС» заинтересованным потребителям в рамках внебюджетного финансирования и являются формой инициативной хозяйственной деятельности, регулируемой:

- статьями 2, 50, 136, 218, 298 (в ред. от 23.05.2018), 454, 702 и 779 (в ред. от 23.05.2018) Гражданского кодекса Российской Федерации, частью 4 Гражданского кодекса (в ред. от 23.05.2018);
- статьями 24, 26 Федерального закона «О некоммерческих организациях» (в ред. от 05.02.2018);
- статьями 4, 10, 12, 16, 16.1, 27, 28, 36 и 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (ред. от 18.04.2018);
- статьями 7, 8, 10, 13 Федерального Закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 23.04.2018 изм. и доп., вступ. в силу с 30.06.2018);
- статьями 46, 47, 52 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (ред. от 05.12.2017);
- статьями 7,13 Федерального Закона «О библиотечном деле» N 78-ФЗ (ред. от 03.07.2016 с изм. и доп., вступ. в силу с 03.10.2016);
- пунктами 8-11, 13, 19, 24, 25, 32, 34 «Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организации культуры и искусства» (ред. от 23.12.2002);
- Уставом МУК «ЦБС»;

Правилами пользования библиотеками МУК «ЦБС»;

- Положением о порядке обработки персональных данных читателей МУК «ЦБС» и гарантиях их защиты;
- настоящим Положением.

1.4. Перечень услуг библиотечного сервиса составляется с учетом бесплатности основной финансируемой из бюджета деятельности, потребительского спроса и возможностей библиотек, систематически корректируется в контексте текущей рыночной конъюнктуры.

1.5. Выполняя услуги библиотечного сервиса, библиотеки используют свои библиотечные фонды и свою материально-техническую базу.

1.6. Библиотеки имеют право заключать договоры о сотрудничестве с учреждениями, организациями, предприятиями для оказания услуг библиотечного сервиса населению.

1.7. Услуги библиотечного сервиса могут оказывать временные творческие коллективы, отдельные работники библиотек, привлеченные специалисты на договорной основе.

1.8. Данные формы деятельности МУК «ЦБС» не являются предпринимательскими, если доход от них полностью идет на развитие и совершенствование МУК «ЦБС»:

- дополнительное комплектование;
- укрепление материально-технической базы;
- развитие автоматизированных библиотечных процессов;
- осуществление досуговых и нетрадиционных форм и методов работы, способствующих формированию мировоззренческого и культурного уровня пользователей и другие виды основной уставной деятельности МУК «ЦБС», а также стимулирование труда сотрудников.

1.9. Средства, поступающие от оказания услуг библиотечного сервиса и выполнения работ по договорам, не учитываются при определении ассигнований из бюджета по стабильным нормативам.

1.10. Распорядителем дохода от услуг библиотечного сервиса является директор МУК «ЦБС».

1.11. Перечень услуг библиотечного сервиса составляется ежегодно и утверждается директором МУК «ЦБС». При необходимости перечень и цены на услуги регулируются приказами директора.

1.12. На некоторые виды услуг библиотечного сервиса могут разрабатываться особые Положения.

1.13. Отдельным категориям пользователей по решению МУК «ЦБС» услуги библиотечного сервиса оказываются на безвозмездной основе или со льготной скидкой.

1.14. Организационную, методическую и рекламную помощь в развитии и внедрении услуг библиотечного сервиса в структурных подразделениях МУК «ЦБС» оказывает отдел инновационно-методической работы МУК «ЦБС».

1.15. Контроль осуществляет директор МУК «ЦБС».

2. Организация работы

2.1. Прием, оформление заявок на услугу библиотечного сервиса, выдача заказов (выполнение услуги) производится на абонеентах и в читальных залах библиотек МУК «ЦБС», оказывающих данную услугу.

2.2. Сотрудники, ответственные за услуги библиотечного сервиса в структурных подразделениях МУК «ЦБС», дают читателям консультации о правилах и порядке приема заказов.

2.3. Каждый заказ оформляется документом установленного образца (договор, кассовый, товарный чек, квитанция).

2.4. Оплата услуги производится непосредственно по ее выполнению (за исключением услуг, требующих предварительной оплаты), при наличии договоренности или договора – в обозначенном договором порядке.

2.5. Сотрудник, выполняющий конкретную услугу, несет ответственность за правильное и своевременное оформление заказов, качественное их исполнение.

2.6. Услуги выполняются в течение рабочего времени за счет его рационального использования, более четкой организации труда, а также с учетом ненормированного рабочего дня.

2.7. Ответственность за организацию и правильное выполнение услуг библиотечного сервиса в структурных подразделениях МУК «ЦБС» несет руководитель структурного подразделения.

3. Финансовые вопросы

3.1. Цены на все виды услуг библиотечного сервиса устанавливаются на основе расчетной калькуляции и/или на договорной основе.

3.2. Для учащихся, пенсионеров и инвалидов цены на услуги библиотечного сервиса могут устанавливаться со скидкой до 50%.

3.3. Цены на предоставляемые услуги библиотечного сервиса устанавливаются приказом директора МУК «ЦБС» и варьируются в зависимости:

- от себестоимости;
- планируемой рентабельности;
- ценности используемых объектов;
- уникальности самих услуг;
- выполнения особых условий (в частности - срочности, сложности, приоритетности и т. п.).

3.4. Прейскурант цен периодически пересматривается с поправкой на коэффициент текущей инфляции и прогнозируемые ценовые ожидания пользователей.

3.5. Оплата за услуги библиотечного сервиса осуществляется пользователем:

- наличными деньгами (сотрудники библиотек МУК «ЦБС» выдают пользователю кассовый и/или товарный чек, квитанцию);
- безналичным перечислением (с предъявлением пользователем копии платежного поручения банка или квитанции Сбербанка РФ).

3.6. Деньги, полученные от услуг библиотечного сервиса, сдаются в муниципальное учреждение «Централизованная бухгалтерия» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией в установленном ею порядке. Контроль за поступлением денежных сумм осуществляет муниципальное учреждение «Централизованная бухгалтерия».

3.7. Доходы, полученные от услуг библиотечного сервиса, учитываются на расчетном счете и поступают в самостоятельное распоряжение МУК «ЦБС».

4. Технология выполнения услуг библиотечного сервиса и порядок предоставления их пользователям

4.1. Составление библиографических списков, тематических подборок по заказу читателей и библиографическое редактирование списков

4.1.1. Библиографические списки составляются по тематическому заказу читателя на литературу, используемую читателем при написании диплома, курсовой или контрольной работы.

Редактированию подлежат списки, подготовленные пользователем. Отдел информационно-библиографической работы (ОИБР) ЦГБ оказывает также услуги по составлению тематических подборок информации по заказу читателя.

4.1.2. Заявки на составление библиографических списков, на редактирование списков и тематический подбор информации принимаются библиографами центральной городской библиотеки и библиотеки-филиала № 7.

4.1.3. В выполнение услуг по составлению и редактированию библиографических списков, по составлению тематических подборок информации входит:

- прием заказа;
- уточнение темы, объема работы;
- поиск источников (информации) по справочному аппарату библиотеки;
- визуальный просмотр пользователем отобранных источников;

- оформление списка литературы (компьютерный набор, возможны – по желанию читателя – записи от руки);
- выдача готового списка пользователю;
- прием оплаты услуги, оформление кассового/товарного чека;
- выдача чека пользователю.

4.1.4. Срок выполнения перечисленных услуг оговаривается с читателем в зависимости от объема заказа.

4.1.5. Цена за услугу определяется согласно «Прейскуранта» с учетом вида услуги.

Примечание:

- Оформление и редактирование библиографических списков производится согласно ГОСТа 7.1–2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

4.2. Формирование пакета документов из БД «КонсультантПлюс» по тематическим запросам пользователей

4.2.1. Услуга выполняется сотрудниками отдела информационно-библиографической работы ЦГБ и библиотеки-филиала №7.

4.2.2. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- уточнение темы, объема работы;
- выполнение работы;
- выдача готовой работы пользователю в электронном виде (электронные копии либо текст, выведенный на экране монитора) или в виде бумажных копий;
- прием оплаты услуги, оформление кассового/товарного чека;
- выдача чека пользователю.

4.2.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта», с учетом расходов на изготовление электронной или бумажной копии.

4.2.4. Услуга выполняется сотрудниками ЦГБ, библиотеки-филиала №7 в рамках существующих соглашений и договоров (в т.ч. договора МУК «ЦБС» о сотрудничестве с ООО «ЭкономикКонсультант», п.2) при условиях, исключающих нарушение авторских прав (в пределах ограничений, установленных частью 4 ГК РФ и иными законодательными актами).

4.3. Поиск отдельных документов в удаленных базах по заказу пользователя

4.3.1. Услуга выполняется сотрудниками отдела обслуживания и отдела информационно-библиографической работы центральной городской библиотеки и сотрудниками библиотеки-филиала № 7 и предполагает поиск отдельных документов в удаленных базах данных с выводом их на монитор ПК для ознакомления с ними пользователей.

4.3.2. В выполнение услуги входит:

- прием заявки от пользователя;
- уточнение темы, определение объема работы;
- выполнение работы и определение ее стоимости;
- предоставление информации пользователю для ознакомления;
- прием оплаты услуги, оформление и выдача кассового/товарного чека.

4.4. Консультирование пользователей по работе с удаленными базами данных, по вопросам библиографического описания

4.4.1. Услуга выполняется по заявке пользователей сотрудниками отдела информационно-библиографической работы центральной городской библиотеки и сотрудниками библиотеки-филиала №7.

4.4.2. В выполнение услуги входит:

- прием заявки от пользователя;
- выполнение работы и определение ее стоимости;
- прием оплаты услуги, оформление и выдача кассового/товарного чека.

4.5. Информационно-библиотечное обслуживание по МБА (межбиблиотечному абонементу)

4.5.1. Услуга выполняется сотрудниками отдела обслуживания центральной городской библиотеки.

4.5.2. В выполнение услуги входит:

- прием заявки от читателя;
- уточнение факта наличия запрашиваемой литературы в другой библиотеке и оформление заказа;
- доставка литературы (возможна самостоятельная доставка читателем);
- выдача заказа читателю и оформление соответствующей документации;
- прием оплаты услуги, оформление и выдача кассового/товарного чека;
- прием литературы от читателя и организация обратной доставки.

4.5.3. Взимание стоимости услуги производится при выдаче литературы, согласно расценкам «Прейскуранта», утвержденного директором МУК «ЦБС», с учетом способа доставки литературы.

4.6. Консультация юрисконсульта, составление исковых заявлений по запросу пользователя.

4.6.1. Услуга выполняется юрисконсультом библиотеки-филиала № 7 по предварительной заявке пользователя; время и условия выполнения услуги определяются по согласованию с сотрудником, оказывающим услугу.

В случаях, требующих дополнительных работ, выходящих за рамки консультации (составления искового заявления, апелляционной/кассационной жалобы и иных документов, а также представления интересов заказчика в судах общей юрисдикции, арбитражных судах), по желанию пользователя между пользователем и МУК «ЦБС» заключается договор об оказании юридических услуг.

4.6.2. Услуга оказывается при условии предъявления документа, удостоверяющего личность пользователя (паспорт); при необходимости юрисконсульт запрашивает другие документы, необходимые для консультирования. Конфиденциальность информации пользователя в ходе и после выполнения услуги гарантируется законодательству РФ и локальным документам МУК «ЦБС» (в т.ч. Положению о персональных данных).

4.6.3. В выполнение услуги входит:

- прием заявки на выполнение услуги;
- оформление договора (при необходимости);
- выполнение услуги;
- определение стоимости услуги (согласно Прейскуранту);
- прием оплаты;
- оформление и выдача пользователю кассового чека и (по запросу заказчика) товарного чека.

4.6.4. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта», если иное не предусмотрено условиями договора между пользователем и юрисконсультом.

4.6.5. Юрисконсульт ведет отдельный журнал учета выполненных услуг (форма ведения учетных записей – в Приложении №5).

4.7. Консультирование по вопросам налогообложения.

4.7.1. Услуга выполняется сотрудниками библиотеки-филиала № 7, ответственными за данное направление работы (информационное сопровождение представителей малого и среднего бизнеса).

4.7.2 Услуга оказывается при условии предъявления документа, удостоверяющего личность пользователя (паспорт); при необходимости пользователь предъявляет другие документы, необходимые для выполнения услуги. Конфиденциальность информации гарантируется согласно законодательству РФ и локальным документам МУК «ЦБС» (в том числе Положению о персональных данных).

4.7.3. В выполнение услуги входит:

- прием заявки на выполнение услуги;
- выполнение услуги;
- определение стоимости услуги (согласно Прейскуранту);

- прием оплаты;
- оформление и выдача пользователю кассового чека и (по запросу заказчика) товарного чека.

4.7.4. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта», с учетом дополнительной возможности оформления и распечатки письменного варианта консультации (по запросу пользователя).

4.8. Копирование материалов из библиотечных фондов.

4.8.1. Изготовление бумажной копии документа производится с помощью копировального аппарата.

4.8.2. За единицу ксерокопии принимается лист формата А4 или А3 с наложением копии с одной стороны листа (т.е. один прогон листа).

4.8.3. Изготовление фотокопий производится сотрудниками центральной городской, центральной детской библиотек, библиотек-филиалов №№ 3, 7.

4.8.4. Срок изготовления фотокопий на копировальном аппарате – в присутствии заказчика, за исключением большого количества копий или сложных копий (сроки изготовления копий в этих случаях оговариваются с сотрудником, выполняющим услугу: сложность и объем заказа, его срочность оцениваются исполнителем).

4.8.5. Взимание стоимости за выполненную работу производится сотрудником, выполняющим услугу, при выдаче копий. Заказчику выдается кассовый чек.

4.8.6. Стоимость услуги определяется на основании «Прейскуранта», утвержденного директором МУК «ЦБС», с учетом размера, характера материала, подлежащего копированию, степени обработки его сотрудником, объема, срочности и сложности заказа.

4.8.7. В выполнение данной услуги входит:

- прием заявки на выполнение копии;
- копирование материала (подготовка техники, установка источника, копирование);
- определение стоимости услуги;
- выдача копий и прием оплаты услуги;
- оформление кассового/товарного чека;
- выдача чека заказчику.

4.8.8. Услуга выполняется в случаях, исключающих нарушение авторских прав (в пределах ограничений, установленных частью 4 ГК РФ и иными законодательными актами).

4.9. Набор текста с использованием материалов библиотечных фондов; редактирование текста (на компьютере, без распечатки)

4.9.1. Набор и редактирование текста осуществляется сотрудниками центральной городской, центральной детской библиотек, библиотек-филиалов №№ 3, 7 для последующей распечатки на принтере или для вывода на электронный носитель/для отправки по электронной почте.

4.9.2. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- определение предполагаемого объема работ;
- выполнение работы;
- определение стоимости услуги;
- выдача работы и прием оплаты;
- оформление кассового/товарного чека;
- выдача чека/квитанции пользователю.

4.9.3. Для набора и редактирования пользователь предоставляет уже продуманный по содержанию, оформленный на бумаге (возможно в рукописном варианте) или в электронном виде (для редактирования) и требующий только грамматической, орфографической, библиографической правки и форматирования текст. В противном случае исполнитель вправе отказать в приеме заявки.

4.9.4. Выполнение данной услуги осуществляется сотрудниками библиотек ЦБС только при наличии у них достаточного времени для этой работы и требует от пользователя дополнительного согласования с сотрудником сроков исполнения. За срочное выполнение услуги взимается доплата в размере 50%. Срочной считается работа, выполняемая в течение суток с момента оформления заказа.

4.9.5. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта», с учетом сложности текста (наличие таблиц, схем, формул и т.п.) и срочности выполнения работы.

4.9.6. Услуга выполняется в случаях, исключаящих нарушение авторских прав (в пределах ограничений, установленных частью 4 ГК РФ и иными законодательными актами).

4.10. Сканирование материалов из библиотечных фондов

4.10.1. Сканирование изображений или текста осуществляется с дальнейшим выводом на бумажный, электронный или оптический носитель. Услуга выполняется в центральной городской, центральной детской библиотеках и библиотеках-филиалах №№ 3, 7 (сканирование газет фрагментами большого формата – в библиотеке-филиале №7).

4.10.2. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- выполнение работы (включая подготовку техники, установку источника);
- определение стоимости услуги;

- выдача работы пользователю;
- прием оплаты;
- оформление кассового/товарного чека, выдача их пользователю.

4.10.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта», в зависимости от характера материала, подлежащего сканированию, и степени обработки его сотрудником.

4.10.4. Услуга выполняется в случаях, исключающих нарушение авторских прав (в пределах ограничений, установленных частью 4 ГК РФ и иными законодательными актами).

4.11. Просмотр компакт-дисков из библиотечных фондов

4.11.1. Услуга выполняется в центральной городской, центральной детской библиотеках, в библиотеках-филиалах №№ 3, 7.

4.11.2. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- выполнение услуги (подключение компьютера, установка электронного/оптического носителя, запись документа, предоставление пользователю возможности для просмотра/проверки результата, извлечение электронного/оптического носителя и отключение ПК по завершении просмотра);
- определение стоимости услуги;
- прием оплаты услуги, оформление кассового/товарного чека и выдача чека пользователю.

4.11.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта».

4.11.4. Услуга выполняется в случаях, исключающих нарушение авторских прав (в пределах ограничений, установленных частью 4 ГК РФ).

4.12. Оформление портфолио с использованием материалов из библиотечных фондов, в электронной форме (в готовом шаблоне)

4.12.1. Услуга выполняется сотрудниками центральной городской библиотеки по предварительной заявке пользователя.

4.12.2. В выполнение данной услуги входит:

- прием от заказчика заявки на выполнение портфолио и материалов, предназначенных для размещения в портфолио (текст и изображения - в электронной форме);
- выполнение работы сотрудником;
- определение стоимости работы;
- прием оплаты и оформление кассового/товарного чека;
- выдача работы и чека пользователю.

4.12.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта» и на основе калькуляции, произведенной с учетом дополнительных операций

сверх работы с имеющимися в базе библиотеки шаблонами (сканирование, дополнительный поиск информации, набор текста, распечатка, вывод на электронный носитель).

4.13. Переплет материалов из библиотечных фондов (изготовление книжки с использованием пластиковой пружины и обложек)

4.13.1. Данная услуга выполняется сотрудниками центральной городской библиотеки.

4.13.2. В выполнение данной услуги входит:

- прием заказа;
- подготовка техники и комплектующих;
- выполнение работы;
- определение стоимости услуги;
- выдача работы пользователю;
- прием оплаты;
- оформление кассового/товарного чека; выдача чека пользователю.

4.13.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта».

4.14. Доставка документов (книг, периодических изданий) читателям на дом, от читателей в библиотеку

4.14.1. Доставка документов читателям на дом и обратно осуществляется сотрудниками центральной городской и центральной детской библиотек, библиотеки-филиала №3 по предварительной заявке пользователя, с учетом возможностей выхода сотрудника.

4.14.2. Услуга оказывается зарегистрированным в муниципальном образовании город Оленегорск пользователям (читателям библиотек) пенсионного возраста, иным взрослым гражданам с 18 лет, имеющим специфические условия работы либо временные ограничения здоровья (передвижения) при условии подтверждения факта ограничений при личной явке сотрудника на дом. Граждане, имеющие инвалидность, пользуются услугой бесплатно, оформляя заявку на внестационарное обслуживание на дому.

4.14.3. Документы предоставляются пользователю сроком на 15 дней, в количестве не более 5 экземпляров. Библиотекарь заносит их в читательский формуляр под роспись пользователя. По истечении срока пользования возможны продление либо возврат книг – по согласованию с пользователем (заявка от пользователя принимается по телефону либо через его представителя при личном контакте с библиотекарем). В библиотеках, ведущих электронный учет книговыдачи, записи дублируются в электронных учетных документах.

4.14.4. В выполнение услуги входит:

- прием заявки на выполнение услуги:

◦ по телефону библиотеки, с указанием фамилии, имени, отчества, года рождения заказчика, данных документа, удостоверяющего личность заказчика, адреса и времени доставки, иных условий;

◦ лично от родственника или иного представителя заказчика, при явке в библиотеку и предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя заказчика, с указанием всех необходимых данных для выполнения заказа;

- доставка документа сотрудником;
- оформление читательского формуляра пользователю, если он не является читателем библиотеки;
- оформление записи (записей) о выдаче (возврате) документов в формуляре пользователя;
- выдача документа пользователю (или прием от пользователя): каждый документ под роспись;
- определение стоимости работы;
- прием оплаты, оформление квитанции;
- выдача квитанции пользователю.

4.14.5. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта».

4.14.6. Заказчику может быть отказано в доставке книг на дом, если:

- пользователь обратился с заявкой на услугу в часы и дни, когда библиотека закрыта для посещения;
- книга отсутствует в библиотеке или не может быть вынесена за пределы библиотеки ввиду ее ценности;
- заявка предъявляется пользователем в некорректной форме;
- при оформлении заявки или получении услуги нарушаются требования Правил пользования библиотеками МУК «ЦБС»;
- пользователь (или его представитель) отказывается в предъявлении документов, удостоверяющих личность;
- пользователь находится в состоянии наркотического или алкогольного опьянения либо в ином социально-неадекватном состоянии;
- сотрудник, выполняющий услугу, не может оставить рабочее место (в таком случае доставка переносится на другое время).

4.14.7. Заказчику может быть отказано в повторном обращении за услугой, если он допускает ложный вызов на дом (препятствует доставке книги вопреки достигнутой договоренности – отсутствует дома в назначенное время, не открывает дверь и т.п.).

4.14.8. Прочие детали предоставления данной услуги населению регулируются Правилами пользования библиотеками МУК «ЦБС», Положением о порядке обработки персональных данных читателей МУК «ЦБС» и гарантиях их защиты, настоящим Положением.

4.15. Просмотр компакт-дисков из библиотечных фондов

4.15.1. Услуга выполняется в центральной городской, центральной детской библиотеках, в библиотеках-филиалах №№ 3, 7.

4.15.2. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- выполнение услуги (подключение компьютера, установка электронного/оптического носителя, запись документа, предоставление пользователю возможности для просмотра/проверки результата, извлечение электронного/оптического носителя и отключение ПК по завершении просмотра);
- определение стоимости услуги;
- прием оплаты услуги, оформление кассового/товарного чека и выдача чека пользователю.

4.15.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта».

4.15.4. Услуга выполняется в случаях, исключающих нарушение авторских прав (в пределах ограничений, установленных частью 4 ГК РФ).

4.16. Оформление налоговой отчетности

4.16.1. Данная услуга оказывается в рамках соглашения МУК «ЦБС» с Межрайонной инспекцией МНС РФ № 5 по Мурманской области «О взаимодействии в сфере проведения информационной и разъяснительной работы с налогоплательщиками» и соглашения с Управлением ПФР в г.Оленегорске «О взаимодействии в сфере проведения информационной и разъяснительной работы со страхователями-плательщиками страховых взносов на обязательное пенсионное и медицинское страхование».

4.16.2. Услуга выполняется в библиотеке-филиале № 7 сотрудниками, прошедшими дополнительное обучение, в установленной налоговой инспекцией на отдельных компьютерах программе или с использованием программных продуктов, разработанных в ПФР для подготовки форм отчетности в электронном виде. Заполненная форма декларации может быть выдана пользователю как в электронной форме, так и на бумаге (распечатка на принтере), а также отправлена через Интернет. Услуга предполагает также возможность консультирования по вопросам налогообложения в устной или письменной форме.

4.16.3. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- выполнение работы;
- определение стоимости услуги;
- выдача работы пользователю (или, при необходимости, отправка через Интернет), прием оплаты и оформление кассового/товарного чека;
- выдача чека пользователю.

4.16.4. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта».

4.17. Внесение данных в договоры гражданско-правового характера, формы заявлений (заявления в миграционную службу, МИФНС и др.)

4.17.1. Услуга выполняется сотрудниками библиотеки-филиала №7.

4.17.2. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- выполнение услуги;
- определение стоимости услуги;
- выдача работы и прием оплаты услуги, оформление и выдача кассового или/и товарного чека пользователю.

4.17.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта».

4.17.4. Услуга выполняется в случаях, исключающих нарушение авторских прав (в пределах ограничений, установленных частью 4 ГК РФ и иными законодательными актами).

4.18. Работа сотрудника на государственных порталах (Портал госуслуг, ПФР России, порталы архивов и др.) по запросу пользователей

4.18.1. Услуга выполняется сотрудниками библиотеки-филиала № 7 по предварительной заявке пользователя; время выполнения услуги определяется по согласованию с сотрудником, оказывающим услугу.

4.18.2. Услуга оказывается при условии предъявления документа, удостоверяющего личность пользователя (паспорт); при необходимости - других документов, необходимых для выполнения услуги. Конфиденциальность информации гарантируется согласно законодательству РФ и локальным документам МУК «ЦБС» (в т.ч. Положению о персональных данных).

4.18.3. В выполнение услуги входит:

- прием заявки на выполнение услуги;
- выполнение услуги;
- определение стоимости услуги (согласно Прейскуранту);
- прием оплаты;
- оформление и выдача пользователю кассового чека и (по запросу заказчика) товарного чека.

4.19. Проведение уроков внеклассного чтения и мероприятий в рамках отдельных программ

4.19.1. Данная услуга предполагает проведение специально разработанных мероприятий в рамках образовательных программ или уроков внеклассного чтения, проводимых вне плана библиотеки, т.е. по инициативе педагогов. Условия проведения регулируются заключаемыми договорами.

4.19.2. Заявки на проведение таких мероприятий принимаются в библиотеках, обслуживающих читателей-детей и юношество (ЦГБ, ЦДБ, библиотека-филиал №3).

4.19.3. Оплата услуги производится родителями или образовательным учреждением, согласно «Прейскуранта» и договора. Для детей из социального приюта, центра реабилитации детей-инвалидов, школы-интерната услуга оказывается бесплатно.

4.19.4. В выполнение услуги входит:

- прием заказа, заключение договора;
- подготовка мероприятий;
- выполнение услуги;
- определение стоимости услуги;
- прием оплаты (по наличному или безналичному расчету), выдача чека при оплате по наличному расчету.

4.19.5. Оплата услуги производится согласно договору, с учетом сложности выполняемой работы, на основе калькуляции и расценок «Прейскуранта».

4.20. Проведение мероприятий вне библиотеки и работа с летними городскими детскими лагерями

4.20.1. Оказание данной услуги определяется договором, заключаемым (по инициативе читателей, педагогов, организаторов досуга) с Комитетом по образованию Администрации города Оленегорска с подведомственной территорией.

4.20.2. Заявки на проведение таких мероприятий принимаются в библиотеках, обслуживающих читателей-детей и юношество (ЦГБ, ЦДБ, библиотека-филиал №3).

4.20.3. Оплате подлежат мероприятия, проводимые библиотеками МУК «ЦБС» для городских лагерей; оплата рассчитывается исходя из условий договора.

4.21. Экскурсия по городу, с использованием материалов из библиотечных фондов, по коллективным заявкам пользователей, учреждений, организаций.

4.21.1. Услуга выполняется специалистами центральной городской и центральной детской библиотек, а также – по отдельной договоренности – библиотеки-филиала №3. Оказание услуги производится по коллективной либо индивидуальной заявке пользователей, или по заявке организации (учреждения). Порядок выполнения услуги согласовывается с руководством библиотек, включая выбор формы проведения экскурсии – виртуальной (в залах библиотек, с использованием библиотеками собственных материалов, слайд-презентаций) либо реальной, по территории города (пешеходный маршрут или на автотранспорте заказчика услуги).

4.21.2. В выполнение услуги входит:

- прием заявки на проведение экскурсии, определение формы, времени проведения экскурсии, решение иных организационных вопросов;
- прием оплаты за услугу согласно «Прейскуранта», выдача пользователям чека (по дополнительному запросу – товарного чека);
- оказание услуги (проведение экскурсии).

4.22. Индивидуальное обучение пользователей основам компьютерной грамотности /основам работы с офисными программами, с использованием материалов из библиотечных фондов и лицензионного программного обеспечения, находящегося в распоряжении библиотек, по отдельным темам

4.22.1. Услуга выполняется по индивидуальному обращению пользователей сотрудниками центральной городской и центральной детской библиотек и библиотеки-филиала № 7, имеющими опыт проведения курсов компьютерной грамотности для населения.

4.22.2. Темы, программа обучения, объем выполняемой работы, график занятий, другие организационные моменты согласуются с пользователем индивидуально, с учетом графика занятости сотрудника, выполняющего услугу, в процессе выполнения его основных обязанностей.

4.22.3. Выполнение услуги направлено на формирование у пользователей отдельных навыков и знаний в области компьютерной грамотности, оказание консультативной помощи по отдельным темам и не предполагает цельного курса обучения. Документ о прохождении обучения в рамках этой услуги не выдается.

4.22.4. В выполнение услуги входит:

- прием заявки на выполнение услуги, определение порядка занятий, других организационных моментов;
- выполнение работы сотрудником;
- определение стоимости работы;
- прием оплаты и оформление кассового/товарного чека;
- выдача работы и чека пользователю.

4.22.5. Оплата услуги производится по окончании каждого занятия, согласно «Прейскуранта» и на основе калькуляции, произведенной с учетом количества времени, затраченного на каждое отдельное занятие.

4.22.6. В случае предоставления услуги детям до 14 лет учитываются требования законодательства РФ по защите детей от информации, причиняющей вред, и положений СанПиН по ограничениям времени работы детей с компьютерной техникой.

4.23. Проведение познавательно-игровой программы «День рождения в библиотеке»

(по данной услуге – отдельное положение; приложение №1)

4.24. Услуга выходного дня «В гостях у Домовенка Кузи» (библионяня)
(по данной услуге – отдельное положение; приложение №2)

4.25 Занятия по программе «Компьютерный ликбез»
(по данной услуге – отдельное положение; приложение №3)

4.26. Техническое сопровождение мероприятий.

4.26.1. Прием заявок на техническое сопровождение мероприятий осуществляет руководители структурных подразделений лично, по телефону или по электронной почте. **Решение о предоставлении данной услуги физическим или юридическим лицам принимает директор МУК «ЦБС».**

4.26.2. Услуга по техническому сопровождению мероприятий оказывается только при наличии свободных от библиотечных мероприятий помещений и технических средств; привлечение сотрудника ЦБС в рамках данной услуги не должно препятствовать выполнению его основных должностных обязанностей.

4.26.3. Условия предоставления услуги определяются «Договором возмездного оказания услуг библиотечного сервиса» (приложение №4), который заключается с заказчиком лично, при наличии соответствующих документов:

- для физических лиц – паспорта
- для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей – полных реквизитов юридического лица / ИП.

4.26.4. В выполнение услуги входит:

- прием заказа и оформление договора;
- выполнение услуги (предоставление обозначенных в договоре технических средств и условий);
- определение стоимости услуги;
- прием оплаты;
- оформление и выдача пользователю кассового чека и (по запросу заказчика) товарного чека.

4.26.5. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта», с учетом вида и количества технических средств и оборудования, предоставляемых библиотекой в пользование заказчику, а также от степени привлечения к выполнению услуги сотрудников МУК «ЦБС».

4.27. Распечатка материала с имеющихся баз данных, с электронного носителя заказчика (на бумаге исполнителя)

4.27.1. Услуга выполняется сотрудниками центральной городской, центральной детской библиотек, библиотек-филиалов №№ 3, 7 с использованием принтера.

4.27.2. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- определение объема и стоимости работы;
- выполнение работы;
- определение стоимости услуги;
- выдача работы пользователю,
- прием оплаты;
- оформление кассового/товарного чека, выдача чека пользователю.

4.27.3. Срок выполнения работы – в присутствии заказчика, за исключением большого по объему заказа (в этом случае сроки выполнения заказа оговариваются с сотрудником, выполняющим услугу: сложность и объем заказа, его срочность оцениваются исполнителем).

4.27.4. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта», с учетом объема распечатанного текста и его характеристик (наличие графических изображений, их размер) и цветности исполнения (черно-белое, цветное изображение).

4.27.5. Услуга выполняется в случаях, исключающих нарушение авторских прав (в пределах ограничений, установленных частью 4 ГК РФ и иными законодательными актами).

4.28. Копирование (запись) информации на электронный/оптический носитель

4.28.1. Услуга выполняется сотрудниками центральной городской библиотеки и библиотеки-филиала №7 при необходимости сохранить информацию (документ) на электронный носитель, принадлежащий пользователю. Запись на оптический носитель пользователя выполняют сотрудники отдела новых технологий и библиографической работы центральной городской библиотеки.

4.28.2. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- выполнение услуги;
- определение стоимости услуги;
- прием оплаты услуги, оформление кассового/товарного чека и выдача чека пользователю.

4.28.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта».

4.28.4. Услуга выполняется в случаях, исключающих нарушение авторских прав (в пределах ограничений, установленных частью 4 ГК РФ).

4.29. Получение и отправка электронной почты пользователя

4.29.1. Услуга выполняется в центральной городской, центральной детской библиотеках и библиотеках-филиалах №№ 3, 7.

4.29.2. В выполнение услуги входит:

- прием заказа; при первом посещении – открытие почтового ящика;
- выполнение работы (прием, отправка электронной почты);
- определение стоимости услуги;
- прием оплаты и оформление кассового/товарного чека;
- выдача чека пользователю.

4.29.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта».

4.29.4. Выполнение данной услуги с использованием служебных электронных адресов библиотек не производится.

4.30. Операции с электронными носителями (проверка на вирус, форматирование и т.д.)

4.30.1. Услуга выполняется в центральной городской, центральной детской библиотеках и библиотеке-филиале №7 по заявке пользователя или по необходимости, возникающей при использовании электронного носителя пользователя для выполнения другой услуги.

4.30.2. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- выполнение услуги;
- определение стоимости услуги;
- прием оплаты услуги, оформление кассового/товарного чека, и выдача чека пользователю.

4.30.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта».

4.30. Ламинирование материалов

4.30.1. Данная услуга выполняется сотрудниками центральной городской библиотеки и библиотеки-филиала №7.

4.30.2. В выполнение данной услуги входит:

- прием заказа;
- подготовка техники и комплектующих;
- выполнение работы;
- определение стоимости услуги;
- выдача работы пользователю;
- прием оплаты и оформление кассового/товарного чека;
- выдача чека пользователю.

4.30.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта».

4.31. Оформление титульного листа по заказу пользователя (без распечатки)

4.31.1. Оформление титульного листа осуществляется сотрудниками библиотеки-филиала №7, для распечатки на принтере или для вывода копии на электронный носитель.

4.31.2. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- определение предполагаемого объема работ;
- выполнение работы;
- определение стоимости услуги;
- выдача работы пользователю;
- прием оплаты;
- оформление кассового/товарного чека, выдача чека пользователю.

4.31.3. Выполнение данной услуги осуществляется при наличии времени у сотрудников, выполняющих услугу. Сроки исполнения оговариваются с пользователем дополнительно.

4.31.4. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта», с учетом сложности оформления и срочности выполнения работы. Стоимость распечатки или сохранения электронной копии документа на электронный носитель заказчика оценивается отдельно согласно «Прейскуранта».

4.32. Изготовление макета рекламного объявления, визитки, рекламной вывески, таблички с красочным оформлением

4.32.1. Изготовление макета рекламных объявлений, визиток производится сотрудниками библиотеки-филиала №7 по предварительной договоренности с сотрудником, выполняющим услугу, при наличии у сотрудника времени для этого вида работы.

4.32.2. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- выполнение услуги;
- определение стоимости услуги;
- выдача работы пользователю и прием оплаты;
- оформление кассового/товарного чека, выдача чека пользователю.

4.32.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта», с учетом сложности выполняемой работы, на основе калькуляции.

4.33. Оформление поздравлений по заказу пользователя

4.33.1. Услуга выполняется в центральной городской библиотеке и библиотеке-филиале №7, по предварительной договоренности с сотрудником, выполняющим услугу.

4.33.2. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- выполнение услуги;
- определение стоимости услуги;

- выдача работы пользователю и прием оплаты услуги;
- оформление кассового/товарного чека, выдача чека пользователю.

4.33.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта», с учетом сложности и срочности выполняемой работы, на основе калькуляции.

4.34. Резка бумаги

4.34.1. Данная услуга выполняется сотрудниками центральной городской библиотеки и библиотеки-филиала №7.

4.34.2. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- выполнение работы;
- определение стоимости услуги;
- выдача работы;
- прием оплаты, оформление кассового/товарного чека, выдача чека пользователю.

4.34.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта», с учетом объема, срочности и сложности выполняемой работы.

4.35. Изготовление печатной продукции МУК «ЦБС» и ее реализация (на традиционных или электронных носителях)

4.35.1. Услуга выполняется только по предварительной заявке пользователя в центральной городской библиотеке и библиотеке-филиале №7.

4.35.2. В выполнение данной услуги входит:

- прием заявки от пользователя на изготовление или приобретение готового издания (собственной издательской продукции МУК «ЦБС»);
- выполнение работы или предоставление готового издания (собственной издательской продукции МУК «ЦБС») для ее реализации;
- выдача издательской продукции пользователю;
- прием оплаты и оформление кассового/товарного чека;
- выдача чека пользователю.

4.35.2. Оплата издательской продукции производится согласно цене, определяемой МУК «ЦБС» на основе калькуляции, произведенной с учетом типографских расходов.

4.36. Машинное время пользователя (за ПК библиотеки)

4.36.1. Услуга предоставляется пользователям центральной городской, центральной детской библиотек и библиотек-филиалов №№ 3,7 для работы (самостоятельной или с помощью сотрудника библиотеки) с офисными программами, с справочно-правовыми системами, с удаленными базами данных.

4.36.2. В выполнение данной услуги входит:

- прием заказа;
- выполнение услуги (подготовка техники для работы пользователя, при необходимости – техническое сопровождение сотрудником в процессе работы);
- определение стоимости услуги;
- прием оплаты и оформление кассового/товарного чека;
- выдача чека пользователю.

4.36.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта», в зависимости от типа программы, с которой работал пользователь (программы Microsoft Office, СПС либо доступ к удаленным базам данных), времени работы и степени привлечения сотрудника к оказанию пользователю помощи.

4.36.4. При предоставлении данной услуги вводятся ограничения по времени работы за ПК пользователей детского и подросткового возраста, с учетом их принадлежности к той или иной возрастной группе и наличия перерывов в работе, на основании требований СанПиН (Правила пользования библиотеками МУК «ЦБС» п. 9.5):

- по времени непрерывной работы: для учащихся 1-4-х классов – до 15 минут, учащихся 5-7 классов – до 20 минут, 8-9 классов – до 25 минут, 10-11 классов – до 30 минут;
- по общей продолжительности работы в день: для учащихся 1-5 классов – до 30 минут в день, для учащихся 6 классов и старше – до 45 минут в день.

4.37. Электронная доставка документов

4.37.1. Прием заявок на электронную доставку документов осуществляется сотрудниками отдела новых технологий и информационно-библиографической работы центральной городской библиотеки. Пользователь может подать заявку как непосредственно при посещении библиотеки, так и по телефону, по электронной почте, через сайт МУК «ЦБС» (раздел online-услуги).

4.37.2. В выполнение услуги входит:

- прием и оформление заказа;
- выполнение услуги (отправка запроса и получение документа, предоставление документа пользователю для ознакомления);
- определение стоимости услуги;
- прием оплаты;
- оформление кассового/товарного чека, выдача чека пользователю.

4.37.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта», с учетом объема получаемого документа и расценок библиотеки, предоставившей документ (за исключением библиотек, входящих в корпоративную систему МАРС).

4.37.4. Услуга выполняется в порядке, исключающем нарушение авторских прав (в пределах ограничений, установленных частью 4 ГК РФ и иными законодательными актами).

4.38. Разработка сценариев, текстовых поздравлений

4.38.1. Разработка сценариев и текстов поздравлений осуществляется по заказу отдельных читателей или организаций.

4.38.2. Заказы на выполнение данной услуги принимаются в отделе инновационно-методической работы МУК «ЦБС» и читальном зале центральной городской библиотеки.

4.38.3. Срок исполнения заказа оговаривается с пользователем.

4.38.4. Выполненный заказ оформляется на компьютере.

4.38.5. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- выполнение работы;
- определение стоимости услуги;
- выдача работы пользователю и прием оплаты (наличный, безналичный расчет);
- выдача чека при оплате по наличному расчету.

4.38.6. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта», с учетом сложности и объема работы, затрат рабочего времени, дополнительных запросов и т.п.

4.39. Организация совместной деятельности со сторонними учреждениями

4.39.1. Предоставление данной услуги осуществляется по договорам между директором МУК «ЦБС» и представителем стороннего учреждения.

4.39.2. Договоры о совместной деятельности с предприятиями, организациями заключаются при условии, если эта деятельность направлена на развитие информационного обслуживания пользователей (внедрение компьютерной техники, образовательная деятельность и т.д.), на развитие и содержание материально-технической базы МУК «ЦБС» (снабжение библиотеки новой литературой, сопутствующими материалами, обеспечение охраны библиотеки и т.д.).

4.39.3. Оплата услуги осуществляется согласно условиям договора, может выражаться как в денежной форме, так и в форме других услуг, необходимых для деятельности МУК «ЦБС».

4.39.4. Сроки действия договора оговариваются сторонами, подписавшими договор.

4.40. Размещение рекламы

4.40.1. Условия и порядок предоставления данной услуги определяются по официальной договоренности между директором МУК «ЦБС» и заказчиком.

4.40.2. Оплата услуги производится по условиям договоренности и согласно «Прейскуранта», утвержденного директором МУК «ЦБС», с учетом срока и объема размещаемой на площади библиотек рекламной продукции.

4.40.3. После оплаты заказчику предоставляется кассовый/товарный чек.

4.40.4. В выполнение услуги входит:

- прием заказа;
- определение стоимости услуги и прием оплаты (наличный, безналичный расчет);
- выдача чека при оплате по наличному расчету;
- размещение рекламы на определенных договоренностью условиях.

4.41. Создание компьютерных презентаций

4.41.1. Услуга выполняется сотрудниками центральной городской, центральной детской библиотек, библиотек-филиалов №№ 3, 7 по предварительной заявке пользователя; время и условия выполнения услуги определяется по договоренности с сотрудником, выполняющим услугу.

4.41.2. В выполнение услуги входит:

- прием заявки на выполнение услуги;
- выполнение работы сотрудником;
- определение стоимости работы;
- прием оплаты и оформление кассового/товарного чека;
- выдача работы и чека пользователю.

4.41.3. Оплата услуги производится согласно «Прейскуранта» и на основе калькуляции, произведенной с учетом: количества слайдов, сложности оформления, объема дополнительной работы, запрошенной пользователем (сканирование, поиск изображений, дополнительной информации и т.п.), а также распечатки и/или сохранения на электронный носитель пользователя.

4.42. За срочное выполнение объемных по времени и технологии исполнения услуг взимается доплата в размере 50%. Срочной считается работа, выполняемая по заказу пользователя в течение суток с момента обращения за услугой.

4.43. Сотрудники, ответственные за выполнение услуг библиотечного сервиса, ежемесячно ведут документацию по их учету (тетрадь или журнал учета услуг библиотечного сервиса), фиксируя численность пользователей, количество оказанных услуг и сумму оплаты по услугам, обобщают

статистические данные. Руководители структурных подразделений представляют статистические отчеты по услугам библиотечного сервиса вышестоящим руководителям в установленном порядке (за месяц, квартал, полугодие, год).

4.44. Библиотеки не принимают заявки на поиск готовых решений школьных и иных заданий, ответов на викторины, поиск или написание рефератов, конкурсных, дипломных или курсовых работ/проектов.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Положению об услугах
библиотечного сервиса,
предоставляемых МУК «ЦБС»

ПОЛОЖЕНИЕ
об услуге «Проведение познавательно-игровой программы
«День рождения в библиотеке»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Законом РФ «О библиотечном деле», Законом Мурманской области «О библиотечном деле», Гражданским кодексом РФ, Уставом МУК «ЦБС», Правилами пользования библиотеками МУК «ЦБС» на основании Положения «Об услугах библиотечного сервиса, предоставляемых библиотеками МУК «ЦБС».

1.2. Услуга «Проведение познавательно-игровой программы «День рождения в библиотеке» (далее – Услуга) является дополнительной платной формой обслуживания читателей.

1.3. Услуга вводится в практику с целью оказания помощи родителям, семье в рациональной организации содержательного культурного досуга детей, расширения возможностей для их интеллектуального развития посредством приобщения к чтению, творчеству, развивающим играм, а также с целью воспитания у детей младшего возраста интереса к книге, чтению, библиотеке.

2. Организация работы и порядок предоставления Услуги
пользователям

2.1. Услуга предоставляется сотрудниками центральной детской библиотеки дошкольникам и младшим школьникам от 5 до 12 лет.

2.2. Время предоставления Услуги – по договоренности, в пределах рабочего расписания центральной детской библиотеки.

2.3. Длительность предоставления Услуги – не более 1,5 часов. Конкретный срок оказания Услуги оговаривается законным представителем ребенка (далее – Заказчиком) с сотрудником, оказывающим Услугу, и фиксируется в договоре.

2.4. Прием заявки, оформление заказа и оказание Услуги производятся на старшем абонементе центральной детской библиотеки МУК «ЦБС» по адресу: Ленинградский проспект, дом 7. Заявка принимается за 2 недели до дня оказания Услуги, в часы работы библиотеки (пн.-пт. - с 11.00 до 18.00, сб.-вс. и предпраздничные дни – с 11.00 до 17.00):
- по телефону – 54-916 (дополнительный - 54-854)

- от Заказчика лично – на старшем абонементе центральной детской библиотеки по адресу Ленинградский проспект, дом 7.

2.5. Условия предоставления Услуги:

- наличие у Заказчика документов, удостоверяющих личность Заказчика (родителя или иного законного представителя ребенка) и Потребителя (ребенка).
- заключение договора на предоставление Услуги;
- отсутствие видимых признаков заболевания у детей, для которых проводится мероприятие;
- отсутствие признаков алкогольного или наркотического опьянения у Заказчика;
- отсутствие объективных обстоятельств, препятствующих оказанию Услуги (чрезвычайные ситуации природного, технического характера, эпидемии и т.д.).

2.6. Каждый заказ оформляется документом установленного образца (договор, по оплате - кассовый чек или квитанция).

2.7. Оплата Услуги производится в определяемом договором порядке; цена за Услугу определяется договором согласно Прейскуранту на услуги библиотечного сервиса, предоставляемые населению библиотеками МУК «ЦБС».

2.8. В выполнение Услуги входит:

- прием заявки;
- оформление договора;
- прием оплаты по договору, выдача кассового чека или квитанции пользователю;
- разработка программы, сценария праздника с учетом возрастных особенностей участников мероприятия и оговоренных при приеме заявки деталей (наличие сладкого стола, призов и подарков и т.п.);
- подготовка помещения к проведению мероприятия;
- прием группы детей сотрудником библиотеки, оказывающим Услугу;
- оказание Услуги (согласно утвержденной программе, сценарию).

2.9. Услуга выполняется для группы детей, формируемой согласно поименному списку, который предъявляется Заказчиком до начала выполнения Услуги сотруднику, ответственному за проведение мероприятия (выполнение Услуги). Максимальное количество детей в группе составляет 15 человек.

2.10. На время пребывания в библиотеке запрещается оставлять детям лекарственные препараты; ценные вещи и деньги; любые вещи, предметы, которые могут нанести вред при неосторожном обращении. В случае организации сладкого стола допускаются продукты, которые Заказчик приобретает с учетом ограничений, установленных библиотекой (библиотека предоставляет Заказчику список разрешенных продуктов) и доставляет в помещение библиотеки самостоятельно. По желанию Заказчика на

мероприятие могут быть доставлены призы, подарки, приобретенные Заказчиком самостоятельно (перечень призов и подарков согласуется с сотрудниками библиотеки при оформлении заявки). Для создания детям более комфортных условий разрешается приносить с собой сменную детскую обувь, одежду.

2.11. Сотрудники, ответственные за предоставление данной услуги библиотечного сервиса, дают читателям консультации о правилах и порядке приема заказов.

2.12. Сотрудник, выполняющий конкретную Услугу, несет ответственность за правильное и своевременное оформление заказов, качественное их исполнение. Ответственность за организацию и правильное выполнение Услуги несет руководитель структурного подразделения, общий контроль осуществляет директор МУК «ЦБС».

2.13. Услуги выполняются в течение рабочего времени за счет его рационального использования, более четкой организации труда, а также с учетом ненормированного рабочего дня.

3. Заключительные положения

3.1. Деньги, полученные от данной Услуги библиотечного сервиса, сдаются в муниципальное учреждение «Централизованная бухгалтерия» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией в установленном ею порядке. Контроль за поступлением денежных сумм осуществляет муниципальное учреждение «Централизованная бухгалтерия».

3.2. Доходы, полученные от Услуги, учитываются в порядке, принятом для других услуг библиотечного сервиса, и поступают в самостоятельное распоряжение ЦБС.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Положению об услугах
библиотечного сервиса,
предоставляемых МУК «ЦБС»

ПОЛОЖЕНИЕ

об услуге выходного дня «В гостях у Домовенка Кузи» (библионяня)

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Законом РФ «О библиотечном деле», Законом Мурманской области «О библиотечном деле», Гражданским кодексом РФ, Уставом МУК «ЦБС», Правилами пользования библиотеками МУК «ЦБС» на основании Положения «Об услугах библиотечного сервиса, предоставляемых библиотеками МУК «ЦБС».

1.2. Услуга выходного дня «В гостях у Домовенка Кузи» (далее – Услуга) является дополнительной платной формой обслуживания читателей.

1.3. Услуга вводится в практику с целью оказания помощи родителям, семье в рациональной организации содержательного культурного досуга детей, расширения возможностей для их интеллектуального развития посредством приобщения к чтению, творчеству, развивающим играм, а также с целью воспитания у детей младшего возраста интереса к книге, чтению, библиотеке.

2. Организация работы и порядок предоставления Услуги пользователям

2.1. Услуга предоставляется сотрудниками центральной детской библиотеки дошкольникам от 4 до 6 лет и младшим школьникам от 6 до 10 лет.

2.2. Время предоставления Услуги – суббота и воскресенье, в часы работы центральной детской библиотеки.

2.3. Длительность предоставления Услуги – не более 2-х часов. Конкретный срок оказания Услуги оговаривается законным представителем ребенка (далее – Заказчиком) с сотрудником, оказывающим Услугу, и фиксируется в договоре.

2.4. Прием заявки, оформление заказа и оказание Услуги производятся на младшем абонементе центральной детской библиотеки МУК «ЦБС» по адресу: Ленинградский проспект, дом 7. Заявка принимается не позднее, чем за 1 рабочий день до дня оказания Услуги, в часы работы библиотеки (пн.-пт. - с 11.00 до 18.00, сб.-вс. и предпраздничные дни – с 11.00 до 17.00):

– по телефону – 54-854, 54-916

- от Заказчика лично – на младшем абонементе центральной детской библиотеки по адресу Ленинградский проспект, дом 7.

2.5. Условия предоставления Услуги:

- наличие у Заказчика документов, удостоверяющих личность Заказчика (родителя или иного законного представителя ребенка) и Потребителя (ребенка) при оформлении договора и передаче ребенка (до и после оказания Услуги).
- заключение договора на предоставление Услуги;
- отсутствие видимых признаков заболевания у ребенка;
- отсутствие признаков алкогольного или наркотического опьянения у Заказчика;
- отсутствие объективных обстоятельств, препятствующих оказанию Услуги (чрезвычайные ситуации природного, технического характера, эпидемии и т.д.).

2.6. Каждый заказ оформляется документом установленного образца с родителем или иным законным представителем ребенка лично (договор, по оплате – кассовый чек или квитанция).

2.7. Оплата Услуги производится в определяемом договором порядке; цена за Услугу определяется договором согласно Прейскуранту на услуги библиотечного сервиса, предоставляемые населению библиотеками МУК «ЦБС».

2.8. В выполнение Услуги входит:

- прием заявки;
- оформление договора;
- прием оплаты по договору, выдача кассового чека или квитанции пользователю;
- передача ребенка Заказчиком сотруднику библиотеки, оказывающему Услугу, при предъявлении Заказчиком документов, согласно п.2.5;
- оказание Услуги (согласно утвержденной программе);
- передача ребенка Заказчику сотрудником библиотеки, оказывающим Услугу, при предъявлении Заказчиком документов, согласно п.2.5.

2.9. Услуга выполняется для одного ребенка или нескольких детей, в зависимости от наличия заявок на Услугу на конкретный отрезок времени. Максимальное количество детей в группе составляет 5 человек.

2.10. На время пребывания в библиотеке запрещается оставлять ребенку: любые продукты и напитки, за исключением питьевой воды; лекарственные препараты; ценные вещи и деньги; любые вещи, предметы, которые могут нанести вред при неосторожном обращении. Для создания ребенку более комфортных условий разрешается приносить с собой сменную детскую обувь, одежду.

2.11. Сотрудники, ответственные за предоставление данной услуги библиотечного сервиса, дают читателям консультации о правилах и порядке приема заказов.

2.12. Сотрудник, выполняющий конкретную Услугу, несет ответственность за правильное и своевременное оформление заказов, качественное их исполнение. Ответственность за организацию и правильное выполнение Услуги несет руководитель структурного подразделения, общий контроль осуществляет директор МУК «ЦБС».

2.13. Услуги выполняются в течение рабочего времени за счет его рационального использования, более четкой организации труда, а также с учетом ненормированного рабочего дня.

3. Заключительные положения

3.1. Деньги, полученные от данной Услуги библиотечного сервиса, сдаются в муниципальное учреждение «Централизованная бухгалтерия» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией в установленном ею порядке. Контроль за поступлением денежных сумм осуществляет муниципальное учреждение «Централизованная бухгалтерия».

3.2. Доходы, полученные от Услуги, учитываются в порядке, принятом для других услуг библиотечного сервиса, и поступают в самостоятельное распоряжение ЦБС.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Положению об услугах
библиотечного сервиса,
предоставляемых МУК «ЦБС»

ПОЛОЖЕНИЕ
об услуге «Занятия по программе «Компьютерный ликбез»:
знакомство с азами компьютерной грамотности»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «О библиотечном деле», Законом Мурманской области «О библиотечном деле», Гражданским кодексом РФ, Уставом МУК «ЦБС», Правилами пользования библиотеками МУК «ЦБС» на основании Положения «Об услугах библиотечного сервиса, предоставляемых библиотеками МУК «ЦБС».

1.2. Услуга «Занятия по программе «Компьютерный ликбез»: знакомство с азами компьютерной грамотности» (далее – Услуга) является дополнительной платной формой обслуживания читателей (пользователей).

1.3. Услуга вводится в практику с целью оказания консультативной помощи гражданам в формировании навыков компьютерной грамотности (либо углубления, расширения знаний в этой области) в рамках отдельных тем.

2. Организация работы и порядок предоставления Услуги пользователям

2.1. Услуга предоставляется сотрудниками центральной городской библиотеки, библиотеки-филиала №7 (взрослым пользователям), центральной детской библиотеки (детям).

2.2. Услуга оказывается для группы пользователей, которая формируется в порядке очередности подачи заявок (численность группы: взрослые – до 6 человек включительно, дети – до 5 человек включительно, если программа курса не предусматривает иные ограничения).

2.3. Возрастные границы формируемой группы сообщает библиотека, проводящая занятия, по факту определения очередной темы курса.

2.4. Библиотека, организующая занятия, предлагает пользователю (Заказчику) выбрать порядок предоставления и соответственно – оплаты Услуги (1.полным комплектом/абонементом либо 2. отдельными занятиями – в составе группы и в последовательности, предусмотренной программой и расписанием занятий, утвержденными для всей группы). Индивидуальные занятия в рамках данной Услуги не предусмотрены.

2.5. Длительность предоставления Услуги и ее стоимость определяется программой курса по конкретной теме и фиксируется в установленном порядке в Прейскуранте цен на услуги библиотечного сервиса МУК «ЦБС» и в договоре, заключаемом с пользователем.

2.6. Время предоставления Услуги определяется согласно утвержденному расписанию занятий по программе конкретного курса, в пределах графика работы библиотек.

2.7. Прием заявки, оформление заказа и оказание Услуги производятся в библиотеках МУК «ЦБС», проводящих курсы, в часы работы библиотек, по адресам:

- центральная городская библиотека (ул. Бардина, д.25): тел. 53-784, 57-506;
- центральная детская библиотека (Ленинградский проспект, д. 7): тел. 54-916;
- библиотека-филиал №7 (ул. Строительная, д.34): тел. 54-112.

2.8. Заявка на оказание Услуги принимается в часы работы библиотек, по указанным телефонам или в библиотеке лично от пользователя. Начало занятий определяется по мере формирования группы; пользователи оповещаются о начале занятий индивидуально в порядке, оговоренном с сотрудником, оказывающим Услугу.

2.9. Условия предоставления Услуги:

- наличие у Заказчика документов, удостоверяющих личность Заказчика; для оформления заявки на детские курсы – наличие документов как родителя (или иного законного представителя ребенка), так и ребенка.
- заключение договора на предоставление Услуги и соблюдение его условий;
- отсутствие видимых признаков заболевания у детей, для которых проводится мероприятие (при оформлении заявки на детские курсы);
- отсутствие признаков алкогольного или наркотического опьянения у Заказчика;
- отсутствие объективных обстоятельств, препятствующих оказанию Услуги (чрезвычайные ситуации природного, технического характера, эпидемии и т.д., отсутствие сотрудника, оказывающего Услугу).

2.10. Каждый заказ оформляется документом установленного образца (договор, по оплате – кассовый чек или квитанция).

2.11. Оплата Услуги производится в обозначенном договором порядке; цена за Услугу определяется договором согласно Прейскуранту на услуги библиотечного сервиса, предоставляемые населению библиотеками МУК «ЦБС».

2.12. В выполнение Услуги входит:

- прием заявки;
- оформление договора;
- прием оплаты по договору, выдача кассового чека или квитанции пользователю;
- оказание Услуги (согласно утвержденной программе).

2.13. Помещения, в которых проводятся занятия, оборудуются с учетом действующих санитарных правил и норм. Пользователю предоставляется возможность обучаться на персональном компьютере библиотеки либо, при желании, на личной технике. О своем выборе техники пользователь сообщает сотруднику, оказывающему Услугу, при оформлении заявки.

2.14. Приступая к занятиям, сотрудник, оказывающий Услугу, обязан провести инструктаж по технике безопасности и правилам работы на компьютере. Пользователь обязан соблюдать все необходимые требования и правила.

2.15. Сотрудники библиотеки, оказывающие Услугу, не несут ответственности за ценные вещи, принесенные пользователем. При оказании Услуги детям: запрещается оставлять у детей на время занятий лекарственные препараты; ценные вещи и деньги; любые вещи, предметы, которые могут нанести вред при неосторожном обращении. Для создания детям более комфортных условий разрешается приносить с собой сменную детскую обувь, одежду.

2.16. Сотрудники, ответственные за данную Услугу библиотечного сервиса, дают читателям консультации о правилах и порядке приема заказов, о программе занятий и порядке предоставления Услуги.

2.17. Сотрудник, выполняющий Услугу, регулярно ведет документацию – тетрадь учета граждан, желающих пройти обучение (по форме, определяемой сотрудниками библиотеки самостоятельно); журнал регистрации инструктажей по технике безопасности (приложение 1); журнал учета посещаемости занятий (приложение 2). Данный сотрудник формирует также статистику по оказанным Услугам и в установленном порядке предоставляет статистическую информацию руководителю структурного подразделения.

2.18. Сотрудник, выполняющий конкретную Услугу, несет ответственность за правильное и своевременное оформление заказов, качественное их исполнение. Ответственность за организацию и правильное выполнение Услуги несет руководитель структурного подразделения, общий контроль осуществляет директор МУК «ЦБС».

2.19. Услуги выполняются в течение рабочего времени за счет его рационального использования, более четкой организации труда, а также с учетом ненормированного рабочего дня.

2.20. По завершении курса занятий итоговая аттестация не проводится, официальные документы об образовании (сертификаты, дипломы и т.п.) не выдаются.

3. Заключительные положения

3.1. Персональная информация о пользователях, получающих Услугу в библиотеках МУК «ЦБС», подлежит хранению и использованию в порядке, обеспечивающем ее конфиденциальность.

3.2. Деньги, полученные от данной Услуги библиотечного сервиса, сдаются в муниципальное учреждение «Централизованная бухгалтерия» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией в установленном ею порядке. Контроль за поступлением денежных сумм осуществляет муниципальное учреждение «Централизованная бухгалтерия».

3.3. Доходы, полученные от Услуги, учитываются в порядке, принятом для других услуг библиотечного сервиса, и поступают в самостоятельное распоряжение ЦБС.

*Приложение 1
к Положению об услуге «Занятия
по программе «Компьютерный
ликбез»: знакомство с азами
компьютерной грамотности»*

Журнал регистрации инструктажей по технике безопасности и пожарной безопасности

дата	Ф.И.О. инструктируемого	Год рождения	Вид инструктажа	Подпись инструктируемого	Подпись инструктирующего

*Приложение 2
к Положению об услуге «Занятия
по программе «Компьютерный
ликбез»: знакомство с азами
компьютерной грамотности»*

Журнал учета посещаемости занятий

№ п\п	Ф.И.О.	Дата												Кол-во часов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Положению об услугах
библиотечного сервиса,
предоставляемых МУК «ЦБС»

ДОГОВОР

возмездного оказания услуг библиотечного сервиса

г. Оленегорск

" ___ " _____ г.

Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (МУК «ЦБС»), в лице директора **Малашенко Надежды Александровны**, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, с одной стороны, и (Ф.И.О. пользователя), именуемый (ая) в дальнейшем **Заказчик**, с другой стороны, именуемые в дальнейшем **Стороны**, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. По договору возмездного оказания услуг **Исполнитель** обязуется оказать **Заказчику** услуги, указанные в п. 1.2 настоящего договора, **Заказчик** обязуется оплатить Услугу согласно Прейскуранту цен на услуги библиотечного сервиса, оказываемых **Исполнителем** населению.

1.2. **Исполнитель** обязуется оказать услугу «Техническое сопровождение мероприятий», именуемую в дальнейшем "Услуга".

1.3. Услуга оказывается на территории **Исполнителя** по адресу: г. Оленегорск Мурманской области, Ленинградский проспект, дом 7, центральная детская библиотека.

2. Права и обязанности сторон

2.1. **Исполнитель** обязуется:

2.1.1. Оказать Услугу, предусмотренную п. 1.1 настоящего договора, добросовестно и квалифицированно, согласно Уставу МУК «ЦБС» и Положению об оказании услуг библиотечного сервиса МУК «ЦБС», по расценкам Прейскуранта на услуги библиотечного сервиса, предоставляемые библиотеками МУК «ЦБС».

2.1.2. Оказать услуги в сроки, установленные разделом 4 настоящего договора.

2.1.3. Соблюдать требования к условиям оказания Услуги (соответствие помещений и оборудования санитарным и гигиеническим требованиям, наличие оснащения, предусмотренного для оказания Услуги, соответствие сотрудников профессиональным требованиям).

2.1.4. По требованию **Заказчика** предоставлять для ознакомления всю информацию, касающуюся оказания услуг библиотечного сервиса в ЦБС (Устав МУК «ЦБС», Положение об оказании услуг библиотечного сервиса, Прейскурант на услуги библиотечного сервиса).

2.1.5. Выдать **Заказчику** документ (кассовый чек, по запросу Заказчика – товарный чек), подтверждающий оплату Услуги, после внесения средств в кассу **Исполнителя**.

2.2. **Заказчик** обязуется:

2.2.1. Ознакомиться с Правилами пользования библиотеками МУК «ЦБС», условиями предоставления Услуги, зафиксированными в Положении о данной Услуге библиотечного сервиса, и с расценками на оказание Услуги **до подписания** договора. Личная подпись **Заказчика** в данном договоре означает его согласие со всеми условиями предоставления Услуги.

2.2.2. Оказывать содействие **Исполнителю** в предоставлении им услуг, в том числе по требованию **Исполнителя** своевременно предоставлять все необходимые сведения и документы.

2.2.3. Оплачивать Услугу **Исполнителю** в размере, порядке и на условиях, установленных разделом 3 настоящего договора.

2.2.4. Соблюдать требования Правил пользования библиотеками МУК «ЦБС», Положения об оказании услуг библиотечного сервиса МУК «ЦБС» и настоящего договора и правила дисциплины, общепринятые нормы поведения и правила безопасности при работе с техникой. Проявлять уважение к творческому, административно-хозяйственному и иному персоналу **Исполнителя**.

2.2.5. В случае нанесения в процессе получения услуги ущерба имуществу **Исполнителя** возмещать ущерб в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3. Права Сторон.

2.3.1. **Заказчик** вправе отказаться от исполнения настоящего договора, предварительно предупредив Исполнителя об этом не менее чем за 3 рабочих дня до начала оказания Услуги, определенного пунктом 4.1 настоящего договора.

2.3.2. **Исполнитель** вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору в случае воздействия не зависящих от него обстоятельств (стихийные условия, аварии, эпидемии, запрет на проведение массовых мероприятий, отсутствие сотрудника, выполняющего услугу и др.), предупредив об этом Заказчика по факту наступления данных обстоятельств;

2.3.3. **Заказчик** вправе требовать от **Исполнителя** предоставления информации по вопросам, касающимся организации и обеспечения надлежащего исполнения услуги.

2.3.4. **Исполнитель** самостоятельно определяет условия оказания Услуги, учитывая либо отклоняя предложения **Заказчика**.

2.3.5. **Исполнитель** вправе не приступать к оказанию Услуги, а начатое оказание Услуги приостановить в случае, когда нарушение **Заказчиком** своих обязанностей по настоящему договору (в частности, непредставление необходимых документов, нарушение Правил пользования библиотеками, правил обращения с техникой или правил безопасности), препятствует выполнению договора **Исполнителем**, а также при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что исполнение указанных обязанностей не будет произведено в установленный срок.

2.3.6. **Исполнитель** не несет ответственность за сохранность денежных знаков и ценных вещей, находящихся у **Заказчика** во время пребывания в библиотеке.

2.3.7. В случае совершения **Заказчиком** грубых нарушений, предусмотренных гражданским законодательством, Правилами пользования библиотеками МУК «ЦБС», Положением об оказании Услуги и настоящим договором, **Исполнитель** вправе отказать **Заказчику** в исполнении Услуги при **повторном** обращении за Услугой.

3. Цена договора и порядок расчетов

3.1. Цена Услуги, оказываемой **Исполнителем** в соответствии с настоящим договором, рассчитывается по факту получения Услуги согласно Прейскуранту, в зависимости от выбранного Заказчиком ассортимента средств и условий технического сопровождения и от продолжительности пользования Услугой.

3.2. Услуга оплачивается **Заказчиком** непосредственно по ее получении, путем выдачи **Исполнителю** наличных денежных средств.

4. Сроки оказания услуг

4.1. «**Исполнитель**» обязуется оказать Услугу, установленную п. 1.2 настоящего договора, в следующие сроки: « ____ » _____ 20 ____ года.

5. Ответственность Сторон

5.1. За нарушение иных условий настоящего договора **Стороны** несут ответственность в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации.

6. Прочие условия

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания и действует до исполнения Сторонами всех обязательств по нему.

6.2. Изменение условий настоящего договора, внесение дополнительных условий возможно по соглашению Сторон, составленному в письменной форме и подписанному обеими Сторонами настоящего договора.

6.3. Разногласия, связанные с исполнением настоящего договора, если они не урегулированы Сторонами путем переговоров, разрешаются в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.4. Настоящий договор, а также персональная информация и документация, получаемые в ходе исполнения настоящего договора, считаются конфиденциальными, и каждая Сторона обязуется не разглашать их без согласия другой Стороны.

6.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим договором, подлежит применению действующее законодательство Российской Федерации.

6.6. Настоящий договор составлен в двух экземплярах на русском языке. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую силу. У каждой из Сторон находится один экземпляр настоящего договора.

7. Адреса, реквизиты и подписи Сторон

«Заказчик»:

Фамилия _____
Имя _____
Отчество _____
Дата рождения _____
Паспорт: серия _____ N _____,
выдан " ____ " _____ г.
кем _____

Зарегистрирован (а) по адресу: _____

Телефон для экстренной связи:

Подпись: _____

«Исполнитель»:

**Муниципальное учреждение
культуры «Централизованная
библиотечная система»**

Зарегистрировано МУ «Администрация
г. Оленегорска» 07 июня 2000 года №
356, Свидетельство о государственной
регистрации 51 № 000285856 от 31
октября 2002 года

184530 Мурманская область,
г. Оленегорск
ул. Бардина, д. 25
тел./факс 815(52) 58-346
E-mail: director@ol-cbs.ru

Директор МУК «ЦБС»
Малашенко Н.А. _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Положению об услугах
библиотечного сервиса,
предоставляемых МУК «ЦБС»

Журнал учета услуг, оказываемых населению (пользователям)
юриисконсультотм библиотеки-филиала №7

№ п/сп	Дата оказания услуги	ФИО пользователя	Содержание запроса (консультация, искомое заявление, иное)	Просмотрено документов	Отметка об оплате услуги*
1					
2					
3					

*Для платной услуги делается отметка о размере оплаты – сумма согласно Прейскуранту (или договору). Для услуги, выполненной без взимания оплаты (для льготных категорий пользователей), делается отметка «бесплатно». *Примечание: льготы на оказание данной услуги устанавливаются приказом директора МУК «ЦБС».*