



АДМИНИСТРАЦИЯ КОРКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.04.2023 № 352

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Коркинского муниципального округа от 04.04.2023 № 293 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией Коркинского муниципального округа», администрация Коркинского муниципального округа ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Коркинского муниципального округа в сети «Интернет».
3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Горняцкая правда».
4. Признать утратившим силу постановление администрации Коркинского муниципального района от 05.07.2016 № 478 «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

5. Организацию выполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы Коркинского муниципального округа по социальной политике В.В. Кочкина.

Глава Коркинского
муниципального округа



Н.А. Лоцынина

27.04.2023

32

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей библиотеки»

1. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - административный регламент) определяет порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги, а также сроки и последовательность ее оказания.

2. Административный регламент разработан в целях повышения уровня, доступности и качества библиотечного обслуживания населения Коркинского муниципального округа библиотеками.

3. Основанием для разработки административного регламента является:

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-І «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов";
- Закон Челябинской области от 30.11.2004 № 324-ЗО «О библиотечном деле в Челябинской области»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Устав бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (далее – учреждение).

Информирование о предоставлении муниципальной услуги предоставляется:

- по устному обращению (по телефону или при личном обращении) – непосредственно в момент его обращения;

- по письменному обращению пользователя в учреждение, оказывающее муниципальную услугу, в том числе по электронной почте, в течение 3-х дней с момента поступления обращения;

- посредством размещения на информационных стендах в учреждении, оказывающем муниципальную услугу;

- в средствах массовой информации;

- на сайтах администрации Коркинского муниципального округа и учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

5. Получателем муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – Заявители).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

6. Наименование муниципальной услуги – «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - услуга).

7. Наименование учреждения, оказывающего услугу – муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Коркинского муниципального округа» (далее – МБУ «ЦБС», учреждение).

Местонахождение: 456550, Челябинская область, г.Коркино, ул.Ленина, д. 7, телефон: 8 (35152) 3-84-30.

График работы:

понедельник-пятница – с 8.00 до 17.00 часов; перерыв с 13.00 до 14.00 часов; официальный сайт <http://cbsk.ru>; выходные дни – суббота-воскресенье.

Адрес электронной почты: ib825@rambler.ru

8. Структурные подразделения МБУ «ЦБС», предоставляющие муниципальную услугу:

1) Межпоселенческая центральная библиотека имени А.Б.Кердана (МЦБ).

Местонахождение: 456550, Челябинская область, г.Коркино, ул.Ленина, д.7, телефон: 8 (35152) 3-84-31.

График работы:

понедельник-пятница, воскресенье с 9.00 до 18.00 часов;

перерыв с 13.00 до 14.00 часов;

выходной день – суббота;

последний день месяца – санитарный день

2) Межпоселенческая центральная детская библиотека (МЦДБ).

Местонахождение: 456550, Челябинская область, г.Коркино, ул.9 Января, д. 34а, телефон: 8(35152) 4-00-19.

График работы:

понедельник-пятница, воскресенье с 10.00 до 18.00 часов;

перерыв с 13.00 до 14.00 часов;

выходной день — суббота.

последний день месяца — санитарный день

3) Межпоселенческая библиотека семейного чтения (МБСЧ).

Местонахождение: 456550, Челябинская область, г.Коркино, ул.Коммунальная,

д. 38,

телефон: 8 (35152) 3-69-40.

График работы:

понедельник-суббота с 10.00 до 18.00 часов;

перерыв: с 13:00 до 14:00

выходной день — воскресенье;

последний день месяца — санитарный день.

4) Библиотека — филиал № 1

Местонахождение: 456543, Челябинская область, г.Коркино, р.п. Роза, ул. 50

лет ВЛКСМ, д. 78,

телефон: 8 (35152) 4-72-32.

График работы:

понедельник- суббота с 9:00 до 17:00;

перерыв: с 13:00 до 14:00; выходной день — воскресенье;

в летнее время: выходной- суббота, воскресенье;

последний день месяца - санитарный день.

5) Библиотека — филиал № 2

Местонахождение: 456543, Челябинская область, г.Коркино, р.п.Роза, пер.

Щорса, д.17,

График работы:

понедельник- пятница, воскресенье с 10-00 до 18-00 ;

перерыв: с 13-00 до 14-00

выходной день — суббота;

в летнее время: выходной- суббота, воскресенье;

последний день месяца - санитарный день.

6) Библиотека — филиал № 4

Местонахождение: 456550, Челябинская область, г. Коркино, ул. Терешковой,

д. 52,

телефон: 8 (35152) 3-90-86.

График работы:

понедельник- суббота с 10:00 до 18:00;

перерыв: с 13:00 до 14:00; выходной день: воскресенье;

в летнее время выходной- понедельник, воскресенье;

последний день месяца - санитарный день.

7) Библиотека – филиал № 5

Местонахождение: 456550, Челябинская область, г. Коркино, ул. 30 ВЛКСМ,
д. 185,

телефон: 8 (35152) 3-03-24.

График работы:

понедельник- пятница, воскресенье с 10:00 до 18:00;

перерыв: с 13:00 до 14:00;

выходной день: суббота;

в летнее время: выходной- пятница, суббота;

последний день месяца - санитарный день.

9. При предоставлении услуги учреждение может осуществлять взаимодействие с Управлением культуры администрации Коркинского муниципального округа, организациями, учреждениями, средствами массовой информации.

10. Результатом предоставления услуги является:

1) запись заявителя в библиотеку;

2) выдача документа;

3) предоставление справки (информации).

11. При предоставлении муниципальной услуги людям с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается безопасность, комфорт, беспрепятственный доступ к библиотечному и информационному пространству. Также создаются равные условия доступа к информации, знаниям, культурному наследию, оказывается содействие развитию их творческого и интеллектуального потенциала, социокультурная реабилитация и интеграция в общественную и культурную жизнь.

12. Муниципальная услуга предоставляется постоянно.

Сроки предоставления муниципальной услуги устанавливаются в соответствии с режимом работы МБУ «ЦБС» и его структурных подразделений.

13. Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от заявителя.

Время обслуживания заявителя при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать:

- при регистрации заявителя – 9,5 минут;

- при перерегистрации – 12 минут;

- обслуживание читателей в читальном зале – 24,5 минуты;

- обслуживание читателей на абонементе – 21 минута.

14. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными:

1) паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации) или иной документ удостоверяющий личность;

2) за несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

Предоставление муниципальной услуги пользователям в дальнейшем осуществляется при наличии читательского формуляра.

Блок - схема предоставления услуги приведена в Приложении к административному регламенту.

15. Запрещается требовать:

1) предоставления документов или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

16. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги являются:

- предоставление неполного перечня документов, указанного в пункте 14 административного регламента;
- отсутствие регистрации на территории Коркинского муниципального округа (для абонемента, предусматривающего выдачу документа для использования вне библиотеки).

17. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- 1) отсутствие запрашиваемой литературы;
- 2) технические неполадки информационных сетей;
- 3) нарушение правил пользования библиотекой.

18. Пользователи библиотек (читатели) обязаны соблюдать Правила пользования библиотеками МБУ «ЦБС».

19. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

20. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги в зависимости от сложности вопроса составляет 15-30 минут.

21. Помещения для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны обеспечивать комфортное и безопасное пребывание заявителей и должны быть оборудованы:

- 1) информационными табличками (вывесками) с указанием фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- 2) необходимыми мебелью и оборудованием;
- 3) методическими материалами, наглядной информацией на информационном стенде по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги;
- 4) рабочими местами, которые обеспечивают доступ в информационные сети, в единый электронный каталог.

22. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги должны:

- 1) соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам;
- 2) оборудованы первичными средствами пожаротушения, планами эвакуации, пожарными указателями;
- 3) оборудованы необходимым материально-техническим оснащением;
- 4) соответствовать условиям доступности для инвалидов. В здании создаются условия для прохода инвалидов. Инвалидам в целях обеспечения доступности услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими услуги наравне с другими лицами. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях.

23. Здания, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, должны быть оснащены следующими специальными приспособлениями и оборудованием:

- специальными указателями около строящихся и ремонтируемых объектов;
- санитарно-гигиеническими помещениями;
- пандусами и поручнями у лестниц при входах в здание;
- пандусами при входах в здания, пандусами или подъемными пандусами, или подъемными устройствами у лестниц на лифтовых площадках;
- средствами дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

24. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации.

Информационный стенд (материалы) должен содержать следующие сведения:

- административный регламент предоставления муниципальной услуги;
- наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них;
- перечень документов, предоставляемых Заявителем в учреждения, и требования к этим документам;
- блок-схема, содержащая последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги;
- почтовый адрес, телефон, адреса электронной почты и официального сайта;
- номер кабинета, в котором предоставляется муниципальная услуга, фамилия, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица;
- сведения о содержании и назначении услуг;
- дату и время оказания услуг, расписание работы клубного формирования;
- информацию о правилах и условиях оказания услуг, в том числе и о необходимых документах.

Информация на информационных стендах должна быть расположена последовательно и логично.

25. Показатели доступности и качества муниципальной услуги. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- 1) размещение информации о порядке предоставления услуги на Портале государственных услуг Российской Федерации;
- 2) предоставление информации об услуге посредством телефонной связи, электронного информирования, публикации в средствах массовой информации;
- 3) транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;
- 4) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- 5) гибкий и удобный режим работы учреждения;

К показателям качества услуги относятся:

- 1) посещаемость библиотек;
- 2) своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных настоящим административным регламентом;
- 3) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов, предоставляющих услугу отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов, предоставляющих услугу.

26. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

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

27. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) регистрация (перерегистрация) заявителя в библиотеку;
 - 2) выдача документа (литературы), предоставление информации
28. Регистрация (перерегистрация) заявителя в библиотеку.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя.

В ходе осуществления административной процедуры производится прием и регистрация заявителей на основании документов, предусмотренных настоящим административным регламентом, ознакомление заявителей с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

Перерегистрация заявителей производится ежегодно в целях переоформления документов на право получения услуги. В случае изменения персональных данных заявителя осуществляется внесение соответствующих изменений в учетную запись в регистрационной картотеке, что подтверждается подписью заявителя.

Регистрация заявителя в библиотеку производится не более 9,5 минут. Перерегистрация заявителя в библиотеку производится не более 12 минут.

Результатом административной процедуры является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги в помещении библиотеки – оформление читательского формуляра.

29. Выдача документа (литературы), предоставление информации.

В рамках административной процедуры, при наличии запрашиваемой литературы, осуществляется выдача документов (литературы), в следующих формах библиотечного обслуживания:

- 1) абонемент, предусматривающего выдачу документов для использования вне библиотеки – для пользователей, имеющих постоянную или временную регистрацию в Коркинском муниципальном округе;
- 2) читального зала, предусматривающего выдачу документов для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время – для всех категорий заявителей;
- 3) автоматизированного рабочего места, предназначенного для работы читателя (заявителя) в информационной сети, с электронными ресурсами библиотек (в структурных подразделениях МБУ «ЦБС»: МЦБ, МЦДБ).

Выдача документа из фондов библиотек производится в зависимости от сложности запроса и составляет 15 минут - 30 минут.

Результатом административной процедуры является получение заявителем документов (литературы) в соответствии с поступившим запросом.

При выполнении справочных, информационных и библиографических запросов пользователей производится тематический подбор документов (книг) по предварительному заказу, подготавливается перечень имеющейся литературы.

В зависимости от объема запроса пользователя время поиска нужной литературы составляет от 20 минут до 1 часа при устном обращении, в течение 1 (одного) дня при письменном обращении.

Результатом административной процедуры является получение заявителем справки (информации) в соответствии с поступившим запросом.

30. Блок-схема последовательности действий при исполнении муниципальной услуги представлена в приложении к настоящему административному регламенту.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

31. Текущий контроль, за соблюдением и исполнением административного регламента осуществляется директором МБУ «ЦБС», ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

32. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

33. Директор МБУ «ЦБС» организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов деятельности учреждения, несет персональную ответственность за соблюдением законодательства Российской Федерации.

34. Контроль за полнотой и качеством исполнения административного регламента осуществляется директором МБУ «ЦБС» и должностными лицами Управления культуры администрации Коркинского муниципального округа.

35. Контроль за полнотой и качеством осуществления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения заявлений и документов, подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

36. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

37. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, исполнения регламента, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

38. Внешний контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляет Управление, на которое возложена функция регулирования и координации деятельности учреждения от имени учредителя.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу и должностных лиц, а также муниципальных служащих

39. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и (или) решений, принятых в ходе оказания муниципальной услуги МБУ «ЦБС» и работниками учреждения (далее – жалоба).

40. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для оказания муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и настоящим Регламентом;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ учреждения, работника учреждения, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и настоящим административным регламентом;
- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при

первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

41. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе на личном приеме Заявителя, по почте либо в электронной форме:

- в Управление культуры администрации Коркинского муниципального округа;
- в МБУ «ЦБС».

42. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения культуры, указание на работника учреждения культуры, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, работников учреждения;
- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

43. При подаче жалобы при личном приеме Заявитель предоставляет документ, удостоверяющий личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, в качестве документа подтверждающего его полномочия, дополнительно предоставляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

44. Жалоба может быть подаваться в электронной форме посредством:

- официального сайта Управления в сети Интернет;
- официального сайта учреждения культуры в сети Интернет;
- федеральной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

45. Жалоба регистрируется в день ее поступления в МБУ «ЦБС», в Управление культуры и подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

46. По результатам рассмотрения жалобы МБУ «ЦБС», Управление культуры принимает одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате оказания

муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- в удовлетворении жалобы отказывается.

47. При удовлетворении жалобы МБУ «ЦБС», Управление культуры принимает меры по устранению выявленных нарушений, не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено нормативно правовыми актами Российской Федерации.

48. Не позднее, дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

49. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых МБУ «ЦБС», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения муниципальной услуги.

50. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

51. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

