


Утверждаю
Директор МБУК
«Анапская ЦБС»
муниципального образования
город-курорт Анапа
Г.М. Павлова



РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечно-информационного
обслуживания населения»
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Анапская централизованная библиотечная система»

I. Общие положения

1.1. Регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения» разработан муниципальным бюджетным учреждением культуры «Анапская централизованная библиотечная система» (далее – МБУК «Анапская ЦБС») муниципального образования город-курорт Анапа.

Регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения» (далее - услуга).

Регламент служит созданию комфортных условий участникам отношений, возникающих при предоставлении услуги.

Он определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц муниципального учреждения при оказании муниципальной услуги физическим или юридическим лицам.

1.2. В целях исполнения настоящего регламента используются следующие понятия:

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

библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки;

библиотечное обслуживание – деятельность библиотеки по предоставлению пользователям документов, библиографической, фактографической и другой информации в соответствии с их запросами, а также оказанию других библиотечных услуг;

библиотечная услуга – конкретный положительный результат библиотечного обслуживания, выражающийся в обеспечении доступа пользователей к ресурсам данной библиотеки и других информационных систем;

абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающие состав и содержание фонда библиотеки

документ – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

межбиблиотечный абонемент – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

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

читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, выданных и возвращенных им документах.

1.3. Предоставление услуги «Организации библиотечно-информационного обслуживания населения» осуществляется в соответствии Законов Российской Федерации:

- О библиотечном деле: Федеральный закон от 29.12.1994г. № 78-ФЗ, в ред. от 27.12.2009г. // СЗ РФ. – 1995. – № 1. – Ст. 2; СЗ РФ. – 2009. – № 52 (Ч. 1). – Ст. 6446.

- Об обязательном экземпляре документов: Федеральный закон от 29.12.1994г. №77-ФЗ, в ред. от 23.07.2008г. // СЗ РФ. – 1995. – № 1. – Ст. 1; СЗ РФ. – 2008. – № 30 (Ч. 2). – Ст. 3616.

- О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1, в ред. от 23.11.2009г. // СЗ РФ.- 1996. – № 3. – Ст. 140; СЗ РФ. – 2009. – № 48. – Ст. 5711.

- О персональных данных: Федеральный закон от 27.07.2006г. №152-ФЗ, в ред. от 27.12.2009г. // СЗ РФ. – 2006. – № 31 (Ч. 1). – Ст. 3451; СЗ РФ. – 2009. – № 52 (Ч. 1). – Ст. 6439.

- Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан: Закон Российской Федерации от 27.04.1993г. № 4866-1, в ред. от 09.02.2009г. // Ведомости СНД и ВС РФ. – 1993. – № 19. - Ст. 685; СЗ РФ. – 2009. – № 7. – Ст. 772.

- Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках: Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.97г. № 6 // Бюллетень Минтруда РФ. – 1997. – № 3.

О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны: Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.98г. № 341 // СПС «Консультант-Плюс». Версия 4000, по состоянию на 01.05.2010г.

- О библиотечном деле в Краснодарском крае: Закон Краснодарского края от 23.04.1996г. № 28-КЗ, в ред. от 03.03.2010г. // Кубанские новости. – 1996. – № 91. – 21 мая; Кубанские новости. – 2010. – № 36. – 04 марта.

- Об обязательном экземпляре документов Краснодарского края: Закон Краснодарского края от 31.05.2005г. № 867-КЗ, в ред. от 08.12.2008г. // Кубанские новости. – 2005. – № 80. – 04 июня; Кубанские новости. – 2008. – № 211. – 11 дек.

1.4. Оказание услуги в МБУК «Анапская ЦБС» осуществляется библиотеками-филиалами.

1.5. При оказании услуги МБУК «Анапская ЦБС» осуществляет взаимодействие с администрацией муниципального образования город-курорт Анапа.

1.5.1. Взаимодействие осуществляется по следующим вопросам:

- выполнение муниципального задания по предоставлению муниципальной услуги;
- муниципального /нормативного/ финансирования деятельности библиотеки;
- взаимодействия в проведении государственной политики в области библиотечного дела в Краснодарском крае;
- финансирования учредителем исполнения библиотекой краевых целевых программ;
- укрепления материально-технической базы библиотеки в соответствии с утвержденными программами.

1.5.2. Администрация муниципального образования город-курорт Анапа и МБУК «Анапская ЦБС» обязуются обеспечить безусловное соблюдение прав каждой стороной и полное выполнение своих обязанностей, предусмотренных Законом «О библиотечном деле в Краснодарском крае», принятым 23.04.1996 № 28-КЗ, и Уставом МБУК «Анапская ЦБС».

1.6. Оказание услуги включает в себя:

1.6.1. получение пользователем:

- бесплатной информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа.
- полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;
- получение документа или его копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- получение дополнительных видов услуг, в том числе платных, перечень и порядок предоставления которых определяется Уставом МБУК «Анапская ЦБС», «Положением о платных услугах, предоставляемых пользователем муниципального бюджетного учреждения культуры «Анапская централизованная библиотечная система» муниципального образования город-курорт Анапа», «Прейскурант на услуги «МБУК Анапская ЦБС».

1.6.2. Порядок доступа к фонду библиотек МБУК «Анапская ЦБС», перечень основных услуг и условия их предоставления устанавливаются в соответствии с Уставом МБУК «Анапская ЦБС», законодательством об охране государственной тайны и законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации.

1.7. Потребителями муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения» являются юридические или физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства.

1.8. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги «библиотечно-информационное обслуживание населения» является:

- выдача пользователю запрашиваемых документов (информации о наличии документов) из фонда библиотеки;

- отказ в выдаче пользователю запрашиваемых документов (информации об отсутствии документов) из фонда библиотеки;

Процедура предоставления услуги завершается путем

- **получения** пользователем документа, (информации о наличии документов) из фонда библиотеки или других источников;
- **отказа** в выдаче документа (информации об отсутствии документов).

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Требования к порядку предоставления услуги определяется «Стандартом качества предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения», утвержденного Приказом Департамента культуры Краснодарского края от 28.05.2010 № 390.

2.2. Порядок информирования об услуге.

2.2.1. Сведения о предоставлении муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения» муниципальным бюджетным учреждением культуры «Анапская централизованная библиотечная система» носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.2.2. Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется:

- а) непосредственно на информационных стендах в библиотеках МБУК «Анапская ЦБС»;
- б) с использованием средств телефонной связи;
- в) посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- г) на официальных сайтах муниципального бюджетного учреждения культуры «Анапская централизованная библиотечная система».

Местонахождение муниципального бюджетного учреждения культуры «Анапская централизованная библиотечная система» муниципального образования город-курорт Анапа

353451 г. Анапа, Микрорайон, 12 д.8а.

Контактный телефон 8-861(33) 3-67-46

Электронный адрес: anapskaycbs2005@rambler.ru,

anapa_cbs@mail.ru

сайты: <http://anapa-biblio.ucoz.ru>,

<http://anapa-dub.ucoz.ru> <http://anapa-kraeved.ucoz.ru>

на информационных стендах в библиотеке.

Сведения о графике (режиме) работы и времени приема посетителей МБУК «Анапская ЦБС» по просьбе пользователя сообщаются по телефонам:

8-861(33) 3-67-46, 3-66-56

2.2.4. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре оказания услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах).

2.2.5. На информационных стендах библиотек МБУК «Анапская ЦБС» и на сайте <http://anapa-biblio.ucoz.ru> размещается следующая информация:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;
- б) текст регламента с приложениями (полная версия на сайте и извлечения на информационных стендах);
- в) блок-схемы предоставления услуги и краткое описание порядка оказания муниципальной услуги;
- г) перечни документов, необходимых для оказания услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- д) образцы оформления документов, необходимых для оказания услуги, требования к ним;
- е) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты;
- ж) режим работы библиотек-филиалов МБУК «Анапская ЦБС» участвующих в предоставлении услуги;
- л) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих услугу.

2.2.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей, специалисты структурных подразделений библиотек МБУК «Анапская ЦБС» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании муниципального бюджетного учреждения культуры, структурного подразделения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2.7. Информирование о ходе оказания услуги осуществляется специалистами МБУК «Анапская ЦБС» при личном контакте с пользователем или по инициативе пользователя с использованием средств телефонной связи.

2.2.8. Консультации (справки) по вопросам оказания муниципальной услуги предоставляются специалистами структурных подразделений библиотек МБУК «Анапская ЦБС», оказывающими муниципальную услугу.

2.2.9. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- а) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- б) источник получения документов, необходимых для получения муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- в) время приёма и выдачи документов;
- г) сроки оказания муниципальной услуги;
- д) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания услуги;
- е) иные вопросы, связанные с порядком оказания услуги.

2.3. Условия и сроки предоставления услуги.

2.3.1. Для получения услуги пользователь предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт).

Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим пунктом регламента, запрещается.

2.3.2. Адрес, режим работы и время приема пользователей МБУК «Анапская ЦБС», последовательность их посещения и предоставления пользователям услуги осуществляется согласно утвержденному режиму каждой библиотеки.

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.3.3. Сроки ожидания при оказании услуги в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Центральная районная библиотека» составляют

- получение книги на абонементе – 10 мин.
- получение книги в читальном зале – 10 мин.
- получение книги в других отделах – 10 мин

Общий срок оказания услуги в МБУК «Анапская ЦБС » не должен превышать 15 минут.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги - отсутствие документа удостоверяющего личность, отсутствие документа в фонде библиотеки, нарушение пользователем правил пользования библиотекой, а так же форс-мажорные обстоятельства.

III. Процедуры предоставления муниципальной услуги

3.1. Описание последовательности действий (процедур) при предоставлении услуги.

3.1.1. Основанием для начала предоставления услуги является личное обращение пользователя, выражающего желание получить услугу «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения».

3.1.2. Запись граждан в библиотеку производится при посещении библиотеки.

3.1.3. При записи в библиотеку библиотекарь:

- знакомит с «Правилами пользования муниципальным бюджетным учреждением культуры «Анапская централизованная библиотечная система»;
- по данным паспорта заполняет читательский формуляр: Ф.И.О.;

3.2. Последовательность действий работников библиотеки при предоставлении услуги:

3.2.1. Пользователь в устной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет поиск и выдачу документов.

В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает пользователя: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям; осуществляет подбор документов по темам запроса; осуществляет обслуживание по телефону. По запросу пользователя производит отбор документов для копирования и производит копирование;
- осуществляет приемку документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, делает отметку в формуляре о приемке документа;
- обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА), объясняет правила пользования документом при получении. Предупреждает о сроках получения и возврата документа.

3.2.4. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечно-информационному обслуживанию – выдача документа, фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

3.3. Порядок и формы контроля предоставления услуги.

3.3.1 Текущий контроль за последовательностью действий и принятий решений, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию услуги и директором МБУК «Анапская ЦБС»;

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

3.3.2. Текущий контроль за организацию работы по оказанию услуги осуществляется должностным лицом путём проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, министерства культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов, утвержденных приказами директора МБУК «Анапская ЦБС», регулирующих оказание услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в три месяца.

3.3.3. Контроль над полнотой и качеством оказания услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.3.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), и внеплановыми приказами директора МБУК «Анапская ЦБС». При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

3.4. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги.

3.4.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов МБУК «Анапская ЦБС» в досудебном и судебном порядке.

3.4.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов МБУК «Анапская ЦБС» его руководителю.

3.4.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю. Руководитель библиотеки проводит личный приём заявителей (по предварительной записи).

3.4.4. Запись пользователей библиотеки на личный приём к директору проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по графику и номерам телефонов, которые размещаются на сайте и информационных стендах в библиотеке.

3.4.5. Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

3.4.6. Руководитель библиотеки проводит личный приём заявителей каждый вторник с 16.00 до 17.00.

3.4.7. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор приказами МБУК «Анапская ЦБС» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 90 дней, уведомив заявителя о продлении срока его рассмотрения.

3.4.8. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.4.9. По результатам рассмотрения жалобы, директор приказами МБУК «Анапская ЦБС», принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

3.4.10. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

3.4.11. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и

сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4.12. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4.13. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с ним по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

3.4.14. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.4.15. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

3.4.16. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия или бездействия должностных лиц МБУК «Анапская ЦБС», в судебном порядке.

3.4.17. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушений положений регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

а) по номеру телефона отраслевого отдела министерства культуры Краснодарского края т. 8(861) 992-60-15, отдел библиотечной, музейной и выставочной деятельности;

б) по почтовому адресу г. Краснодар ул. Комсомольская, 15;

в) через сайт и по электронной почте mk@krasnodar.ru;

3.4.18. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся сообщение, его место жительства или пребывания;

б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;

в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц приказами МБУК «Анапская ЦБС» директор принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах и сайта министерства культуры Краснодарского края:

- номер телефона отраслевого отдела министерства культуры Краснодарского края (861) 992-60-18;

- почтовый адрес 350063, г. Краснодар, ул. Комсомольская, 15;

- сайт: <http://kultura.kubangov.ru/>

- электронная почта: mk@krasnodar.ru ;

Номер телефона управления культуры администрации муниципального образования город-курорт Анапа 8(861-33) 3-07-30, почтовый адрес 353440 г. Анапа ул. Крымская, 119

Электронная почта: uk@anapa-official.ru.

Блок - схема предоставления муниципальной услуги

«Организация библиотечно-информационного обслуживания населения»

муниципального бюджетного учреждения культуры «Анапская централизованная библиотечная система» муниципального образования город-курорт Анапа

Регистрация пользователя в библиотеке по документу, удостоверяющему личность (паспорту)



Выдача документа пользователю из читального зала (не более 10 минут)
Выдача документа пользователю из абонемента (не более 10 минут)
Выдача документа пользователю на юношеской кафедре (не более 10 минут)
Выдача информации пользователю в информационном центре (не более 10 мин.)



Оформление получения документа (проверка состояния, заполнение формуляра)