

УТВЕРЖДЕНО:
Постановлением администрации
Еткульского сельского
поселения от « 29 » июля 2013г.
№99

**Административный регламент предоставления
муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания
населения Еткульского сельского поселения»**

1. Общие положения

1.1 Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Еткульского сельского поселения» разработан в целях повышения качества исполнения и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей библиотеки к их ресурсам и информационным системам. Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги, а также порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, отвечающих за предоставление муниципальной услуги.

1.2 Оказание муниципальной услуги осуществляет Муниципальное казенное учреждение культуры «Еткульская сельская библиотека» (далее МКУК «Еткульская сельская библиотека»).

МКУК «Еткульская сельская библиотека» в своей деятельности обеспечивает право свободного и равного доступа к информации, способствует удовлетворению информационных потребностей, самообразованию. Для достижения этих целей МКУК «Еткульская сельская библиотека» предоставляет возможность пользования библиотечным фондом и услугами всем гражданам без ограничений, независимо от пола, возраста, национальности, политических убеждений и отношения к религии, а также юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Нормативно-правовые и регламентирующие документы федерального значения:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 4, от 18.12.2006 № 230-ФЗ;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.03 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» с дополнениями и изменениями;
- Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» с дополнениями и изменениями;
- Федеральным законом "Об основных гарантиях прав ребенка в РФ" от 24.07.1998г. N124-ФЗ;
- Федеральный закон от 29.12.94 № 77-ФЗ « Об обязательном экземпляре документов» с дополнениями и изменениями;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»
- Приказ Минкультуры РФ от 02.12.98 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- «Основные положения организации сети муниципальных общедоступных библиотек в субъектах Российской Федерации», утвержденными приказом Минкультуры РФ от 14.11.97 № 682;
- Федеральный закон от 29.12.94 № 78-ФЗ "О библиотечном деле" (в ред. Федеральных законов от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 26.06.2007 № 118-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ, от 27.10.2008 № 183-ФЗ, от 03.06.2009 № 119-ФЗ);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Министерства труда РФ от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Нормативно-правовые и регламентирующие документы регионального значения:

- Закон Челябинской области 30.11.2004 № 324-ЗО "О библиотечном деле в Челябинской области"
- Закон Челябинской области от 26.06.2008 г. № 284-ЗО «Об обязательном экземпляре документов Челябинской области»

Муниципальные:

- Устав Еткульского муниципального района
- Устав Еткульского сельского поселения;

Локальные нормативно-регламентирующие документы:

- Устав Муниципального казенного учреждения культуры «Еткульская сельская библиотека».
- Положение о платных услугах, оказываемых населению Муниципальным казенным учреждением культуры «Еткульская сельская библиотека».

3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

«Организация библиотечного обслуживания жителей Еткульского сельского поселения» специалистами муниципального казенного учреждения культуры «Еткульская сельская библиотека».

4. Пользователями муниципальной услуги являются жители Еткульского сельского поселения:

Физические лица (до 14 лет обращаются за получением услуги через родителей (законных представителей), с 14 лет - самостоятельно); юридические лица, независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности.

5. Требования к порядку оказания муниципальной услуги

МКУК «Еткульская сельская библиотека» располагается по адресу: 456560 Еткульский район, с. Еткуль, пер. 13, д.5; тел. (835145) 2-12-14. Прием пользователей для предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующим графиком:

Абонемент, читальный зал Отдела обслуживания; абонемент, читальный зал Детского отдела ежедневно с 9.00 – до 18.00, без перерыва, воскресенье с 10.00 до 16.00, выходной день – суббота, последний четверг месяца – санитарный день. *В летний период* ежедневно с 09.00 – до 17.00, выходной день – суббота, воскресенье, без перерыва на обед, последний четверг месяца – санитарный день.

6. Информирование о предоставлении муниципальной услуги

6.1 Состояние информации о библиотеке и оказываемых ею муниципальных услугах должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02. 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.2 Информация об оказываемой муниципальной услуге находится непосредственно в помещении библиотеки на информационных стендах в отделах, а так же доводится до получателей посредством телефонной связи, электронного информирования и средствами массовой информации, устно, с помощью информационных материалов (буклеты, листовки, памятки).

6.3 Вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается у входа в помещение библиотеки.

6.4 В целях раскрытия информационных ресурсов для популяризации чтения и привлечения пользователей, библиотека организует и проводит общественно-значимые и культурно-просветительские мероприятия, клубы по интересам и любительские объединения.

7. Стандарт предоставления муниципальной услуги

7.1 Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача пользователям во временное пользование документов, фиксируемая в бланках первичной отчетности в соответствии с ГОСТ 7.20.2000 г., библиотечная статистика; предоставление индивидуальной, групповой или массовой информации в соответствии с запросами пользователей на основании локальных нормативно-правовых актов по основной деятельности.

7.2 Сроки предоставления муниципальной услуги:

7.2.1 Запись читателя в библиотеку:

- просмотр документа читателя (паспорт), проверка наличия учётно-регистрационной карточки читателя – 1 мин.;

- заполнение формуляра читателя, ознакомление читателя с правилами пользования библиотекой, расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом и т.д. – 4 мин.;

7.2.2 Перерегистрация читателя:

- поиск формуляра (регистрационной карточки) читателя, внесение изменения в них (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации) – 1 мин.

7.2.3 Запись (перерегистрация) читателей - 5 мин.

7.2.4 Обслуживание читателей в читальном зале:

- проведение консультации, беседы с читателем у каталога, картотек, книжных полок, информирование читателя о новых поступлениях – 4 мин.;

- подборка и выдача документов в фонде читального зала:

- по требованию читателя – 2 мин.;

- по устному запросу – 2 мин.;

- по определенной теме – 4 мин.

7.2.5 Обслуживание читателей на абонементе:

- принятие документа от читателя;
- отметка о приеме, проверка наличия страниц, вложение книжного формуляра – 4 мин.;
- подборка документа по запросу читателя – 3 мин.;
- проверка наличия страниц – 3 мин.;
- поиск формуляра читателя, выдача документа читателю, указание срока возврата – 3 мин.;
- проведение беседы с читателем, информирование о новых поступлениях – 4 мин.;
- установка местонахождения отсутствующего документа по справочным картотекам, каталогам – 3 мин.;
- выдача документа, отметка на книжном формуляре, требовании – 1 мин.;

7.2.6 Информационно-библиографическое обслуживание:

- принятие библиографического запроса, уточнение темы, целевого и читательского назначения, полноты источников, типов, видов и хронологических рамок запросов – 15 мин.

- выполнение тематической справки по одному источнику:

по письменному запросу – 3 мин.;

по устному запросу – 2 мин.;

- выполнение адресно-библиографической справки по одному источнику:

по письменному запросу – 3 мин.;

по устному запросу – 2 мин.;

- выполнение фактографической справки по одному источнику:

по письменному запросу – 3 мин.;

по устному запросу – 2 мин.;

- одна консультация у справочно-библиографического аппарата – 5 мин.

7.2.7 Консультация читателей по написанию рефератов, курсовых и дипломных работ:

- по теме одного реферата, курсовой и дипломной работы – 20 мин.;

- по поиску, выбору источника информации – 3 мин.;

- по библиографическому описанию одного источника – 1,5 мин.

7.2.8 Консультация по справочно-библиографическому аппарату – 4,8 мин.

7.2.9 Библиографическое информирование (один абонент):

- уточнение темы, согласование источников информации, видов документов – 4,2 мин.;

- составление регистрационной карточки – 1,8 мин.;

- подбор документов для информации:

письменно. Количество изданий от 1-5 – 13,5 мин.

устно. Количество изданий от 1-5 – 12,6 мин.

7.2.10 Работа по организации общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятий.

Подготовка одного массового мероприятия:

- читательская конференция – 94 часа;

- литературно-художественный вечер, вечер отраслевой книги, диспут – 64 часа;

- вечер вопросов и ответов, устный журнал – 50 часов;

- клуб по интересам – 50 часов;

- викторина, конкурс, игра – 75 часов;

- организация одной книжной выставки (до 50 источников) – 11 часов.

- реклама библиотеки, работа по привлечению читателей:

- подготовка одного сообщения и публикации в печать, телевидению, сайту – 8 часов;

- подготовка одного плаката о деятельности библиотеки (выбор темы, содержание и формы, сдача в печать) – 4 часа;

- организация и проведение одной экскурсии – 1 час;

- организация и проведение «Дня информации», «Дня библиографии», «Дня специалиста – 12 часов.

8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга не предоставляется в случае:

- завершения установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;
- несоответствия обращения содержанию муниципальной услуги;
- отсутствия у заявителя документов, требуемых в п.11.1. настоящего регламента;
- предоставления неверных сведений в документах, требуемых п. 11.1. настоящего регламента;
- заявитель не стал пользователем библиотеки;
- заявитель нарушил правила пользования библиотекой (нарушения сроков пользования книгами и другими документами, полученными в библиотеке, без уважительных причин);
- заявитель причинил ущерб библиотеке (зафиксированные факты нарушения Правил пользования библиотекой, повлекшие за собой утрату библиотечного фонда и оборудования).

9. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги

9.1 Для обслуживания пользователей помещение библиотеки должно быть оснащено специальным оборудованием, современной мебелью, информационными ресурсами, телефонной связью.

9.2 В местах предоставления муниципальной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей.

9.3 Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

9.4 Требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», необходимо обеспечить возможности реализации прав инвалидов на получение по их заявлению муниципальной услуги;

9.5 Отделы библиотеки должны быть оснащены копировальной и компьютерной техникой.

9.6 Территория, прилегающая к библиотеке должна содержаться в чистоте и порядке, иметь подъездные пути и обеспечивать свободный подход граждан, удовлетворять эстетическим требованиям.

10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе и на платной основе, согласно положению о предоставлении платных услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Еткульская сельская библиотека».

11. Последовательность административных действий при оказании муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователей в библиотеку, в том числе оформление читательского формуляра;
- предоставление муниципальной услуги структурными подразделениями библиотеки (абонемент, читальный зал);
- предоставление муниципальной услуги по информационно-библиографическому обслуживанию, организации единого информационного пространства;

- предоставление муниципальной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятий;

11.1 Запись (перерегистрация) пользователей в библиотеку включает следующие процедуры:

- просмотр специалистом документов читателя (паспорт);
- сверка данных паспорта;
- проверка наличия учетно-регистрационной карточки (был ли заявитель записан раньше в библиотеку), и внесение данных заявителя в учетно-регистрационную карточку, проставление номера;

11.2 Предоставление муниципальной услуги отделами библиотеки.

11.2.1 Выдача документов в читальных залах библиотеки включает следующие процедуры:

- специалист читального зала находит читательский формуляр пользователя;
 - по читательскому требованию, либо устному запросу находит требуемый документ в фонде читального зала;
 - специалист читального зала проставляет количественную отметку о выдаче документа из фонда читального зала в читательском формуляре (формуляр остается у библиотекаря);
 - при возврате пользователем документов специалист читального зала принимает документы.
 - пользователь может заказать документы, находящиеся в фонде Челябинской областной универсальной научной библиотеки по межбиблиотечному абонементу (МБА);
 - для получения документа по межбиблиотечному абонементу пользователь в устной форме делает запрос на выдачу требуемого документа;
 - специалист регистрирует пользователя, знакомит с правилами пользования межбиблиотечного абонемента, заполняет бланк-заказ, проверяет наличие документа в других библиотеках;
 - при получении документа по МБА библиотекарь извещает пользователя;
 - за каждый выданный экземпляр пользователь расписывается в читательском формуляре.
- Предоставление документов осуществляется на сроки указанные библиотекарем в соответствии с требованиями библиотеки выполнившей заказ;
- при возврате документов пользователем библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись и число.

11.2.3 Выдача документа на абонементе включает следующие процедуры:

- специалист абонемента находит читательский формуляр пользователя, контрольный листок и требование на документ;
- специалист сверяет информацию о пользователе в картотеке читательского профиля;
- специалист абонемента оказывает пользователю помощь в выборе документов в открытом доступе путем устной консультации. При обслуживании нового пользователя сотрудник абонемента проводит с пользователем ознакомительную беседу о правилах пользования абонементом, порядке выбора и оформления документов;
- за каждый полученный на абонементе экземпляр издания пользователь расписывается в читательском формуляре. При возвращении литературы роспись читателя погашается подписью библиотекаря. Формуляр читателя является документом, удостоверяющим дату и факт выдачи читателю и приема библиотекарем книг и иных материалов;
- срок пользования литературой для различных категорий читателей и количество выдаваемых изданий на абонементе определяются библиотекой и фиксируются в правилах пользования библиотекой;
- при возврате пользователем документов специалист абонемента принимает документы;
- при продлении пользователем срока пользования документами специалист абонемента продлевает срок пользования.

11.2.4 Предоставление муниципальной услуги пользователям, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры:

- пользователь может обратиться в библиотеку как лично, так и по телефону. В случае отсутствия у получателя услуги телефонной связи, его просьбу о предоставлении услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые;
- библиотекарь фиксирует полученную заявку на предоставление услуги в тетради учета;
- пользователю сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение 2-х дней с момента поступления заявки;
- при первом посещении на дому библиотекарь знакомит пользователя с правилами пользования библиотекой под роспись, оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность пользователя;
- библиотекарь записывает заказанную литературу в читательский формуляр, где пользователь расписывается за каждый экземпляр;
- при повторном посещении на дому библиотекарь в присутствии пользователя вычеркивает возвращенные экземпляры, проверяет их на предмет сохранности, ставит подпись и число;
- срок пользования литературой и количество выдаваемых изданий определяются библиотекой и фиксируются в правилах пользования библиотекой.

11.3 Предоставление муниципальной услуги по информационно-библиографическому обслуживанию и формированию информационной культуры пользователей включает следующие процедуры:

- специалист, ответственный за выполнение справочных, информационных и библиографических запросов, находит читательский формуляр пользователя;
 - специалист принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов. Выполняет запрос письменно или устно, предоставляет информацию читателю;
 - специалист выполняет справку в письменной или устной форме на базе каталогов и картотек библиотеки, справочного книжного фонда;
 - специалист консультирует читателей у справочно-библиографического аппарата. Проводит беседу об организации и использовании различных частей справочного аппарата, по методике библиографического поиска и т.д.;
 - специалист консультирует по написанию дипломных и курсовых работ: как правильно выбрать тему, подобрать литературу, выстроить план и композицию изложения; как цитировать источники и пользоваться принятой системой сокращений и ссылок; как оформить печатный текст и подготовиться к защите;
 - специалист знакомит с общими требованиями и правилами составления библиографического списка в соответствии с ГОСТ 7.1.2003;
 - специалист организует библиографическое информирование на основе выявления информационных потребностей пользователей методом анкетирования, формирует тематику справочно-информационного обслуживания в разных режимах; системы избирательного распространения информации (ИРИ), индивидуальное библиографическое информирование. Должностное лицо отвечает за предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры читателей.
 - должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями. Контроль за совершением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляет директор.
- Быстроту получения интересующей пользователя информации обеспечивает имеющаяся в библиотеках система каталогов и картотек, в том числе электронный каталог.

11.4 Предоставление муниципальной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий включает следующие процедуры:

- специалист, ответственный за подготовку и проведение массовых мероприятий и книжных выставок, организует читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки и т.д.;
- осуществляет информационное обеспечение по подготовке мероприятия (текущая связь с участниками, рассылка материалов, приглашений и пр.);
- обеспечение проведения мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятия, приглашение участников, просмотр и отбор документов, подготовка выставки, написание краткой аннотации, сбор заявок, консультации, оформление помещения и др.). Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями. Контроль за совершением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляет директор.

12. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

Общий контроль за соблюдением исполнения муниципальной функции осуществляется администрацией Еткульского сельского поселения.

Текущий контроль за исполнением административных процедур осуществляет должностное лицо, ответственное за предоставление услуги – директор МКУК «Еткульская сельская библиотека».

Периодичность плановых проверок составляет – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по необходимости.

13. Порядок обжалования действий и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги

13.1 Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.2 Жалоба может быть отражена письменно, высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в приемные часы.

13.2.1 Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются.

13.3 Заявитель в своей жалобе (приложение № 3) обязательно должен указать: фамилию, имя, отчество; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; изложение сути жалобы; личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копию.

13.4 Руководитель учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.
- Ответ на жалобу подписывается руководителем учреждения.
- Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

- Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации жалобы.

- Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, также членов семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя учреждения об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего Административного регламента, осуществляется в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

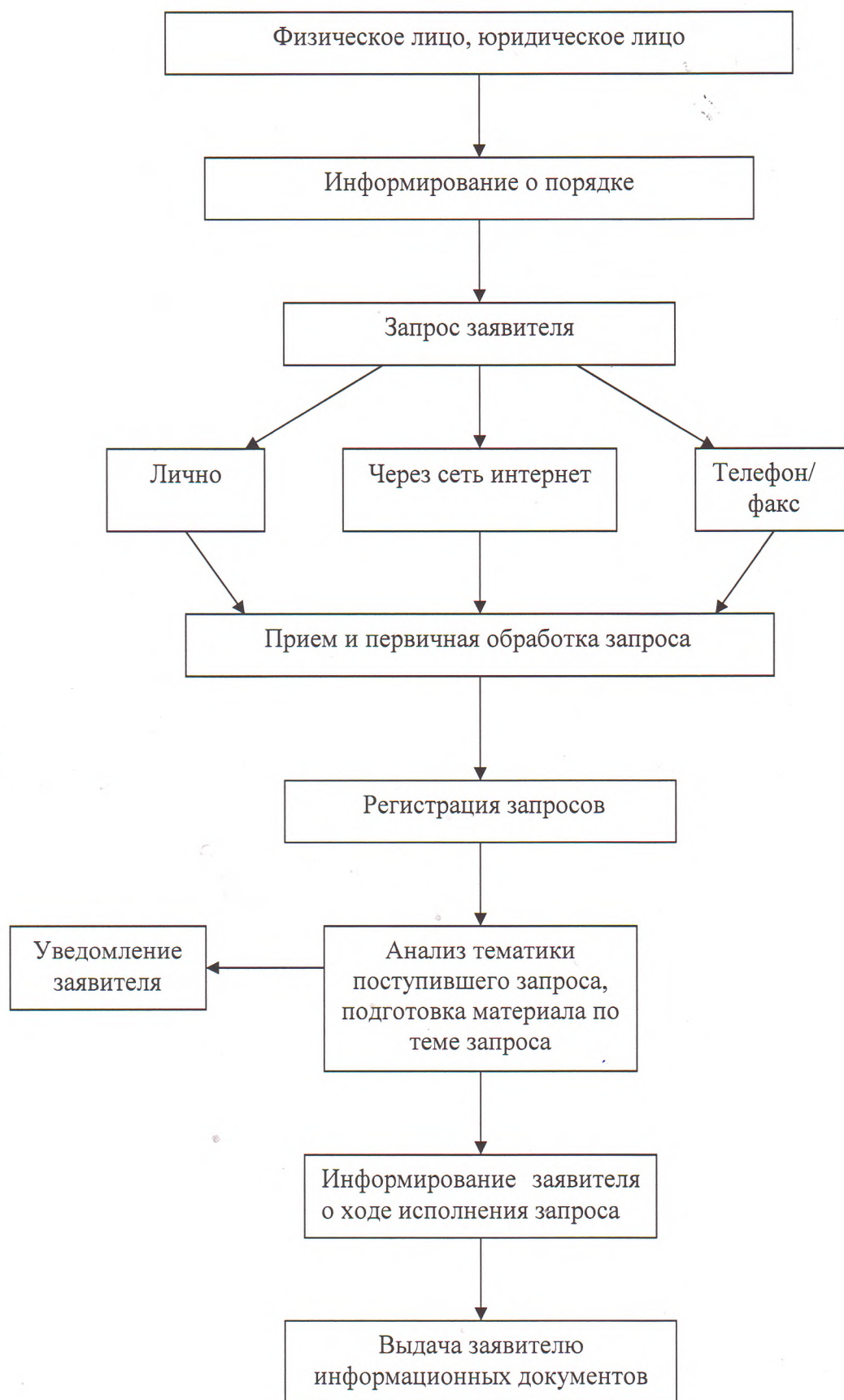
14. Заключение

14.1 Настоящий регламент по оказанию муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Еткульского сельского поселения» является обязательным для МКУК «Еткульская сельская библиотека».

14.2 По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их урегулирования могут дополнительно приниматься муниципальные правовые локальные акты.

Данные акты не могут противоречить положениям настоящего регламента.

Блок-схема оказания муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения
Еткульского сельского поселения



Директору МКУК «Еткульская сельская библиотека»

от _____

почтовый адрес _____

ЖАЛОБА
на неправомерные действия должностных лиц

Прошу принять жалобу на неправомерные действия _____

(Ф.И.О., должность)

состоящую в следующем:

(указать причины жалобы, дату и т.д)

В подтверждение вышеизложенного прилагаю следующие документы:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

ФИО

подпись

дата

Жалобу принял:

ФИО

подпись

должность