

  
Утвержден  
Приказом муниципального  
Бюджетного учреждения  
Веселовского сельского поселения  
Павловского района  
от 2 февраля 2014 № 4

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

### муниципального бюджетного учреждения «Библиотека» Веселовского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения»

#### I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия с физическими лицами, органами местного самоуправления, муниципальными и государственными учреждениями и иными организациями.

1.2. В целях 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;

для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

библиотечный фонд – упорядоченная совокупность документов, собираемых в библиотеке в соответствии с её функциями и задачами для хранения и представления их пользователям библиотеки.

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

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

формуляр читателя – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27.04.1993г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 29 декабря 1994г. №78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 29.12.1994г. N 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов»
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 53-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан»;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях гражданских прав ребенка в РФ»;
- Законом Краснодарского края от 31.05.2005г. № 867-КЗ «Об обязательном экземпляре документов Краснодарского края»;
- Законом Краснодарского края от 23 апреля 1996г. №28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае» (с изменениями и дополнениями);
- Указом Президента РФ от 27 мая 1995 г. № 539 «Об установлении общероссийского Дня библиотек»
- Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.97г. «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказом Минкультуры РФ от 2 декабря 1998 г. № 590 «Об утверждении» Инструкции об учете библиотечного фонда»
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.98г. «О формировании государственной политики в области сохранения

библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

- Межгосударственным стандартом ГОСТ 7.82-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления» (принят Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации, протокол № 19 от 22 мая 2001 г. №19)»

- Межгосударственным стандартом ГОСТ 7.73-96 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 13 февраля 1997 г. №53)

- Межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемые в библиотеках ( утв. постановлением Минтруда РФ от 3 февраля 1997 г. №6)

- Письмом Минфина РФ от 4 ноября 1998 г. № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов».

1.4. Оказание муниципальной услуги Муниципальным бюджетным учреждением «Библиотека» Веселовского сельского поселения Павловского района (далее – МБУ «Библиотека» Веселовского СП) осуществляется:

МБУ «Библиотека» Веселовского СП: отделом абонемента.

1.5. При оказании муниципальной услуги муниципальное бюджетное учреждение МБУ «Библиотека» Веселовского СП осуществляет взаимодействие с администрацией Веселовского сельского поселения Павловского района (далее – «Администрация»).

1.5.1. Взаимодействие осуществляется по следующим вопросам:

- выполнения муниципального задания по предоставлению муниципальных услуг;

- муниципального финансирования деятельности библиотеки;

- финансирования учредителем и исполнения библиотекой муниципальных целевых программ;

- укрепления материально-технической базы библиотеки в соответствии с утвержденными программами.

1.5.2. «Администрация» и МБУ «Библиотека» Веселовского СП обязуются обеспечить безусловное соблюдение прав каждой стороны и полное выполнение своих обязанностей, предусмотренных законом «О библиотечном деле в Краснодарском крае», принятым 23.04.1996 № 28-КЗ, и Уставом МБУ «Библиотека» Веселовского сельского поселения.

1.6. Оказание муниципальной услуги включает в себя:

1.6.1. Получение пользователем библиотеки:

- 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;

- во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;

- документа или его копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

1.6.2. Порядок доступа к библиотечному фонду, перечень основных услуг и условия их предоставления «Библиотекой» устанавливаются в соответствии с уставом МБУ «Библиотека» Веселовского СП, законодательством об охране государственной тайны и законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации.

1.7. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства, лично либо через своих представителей, уполномоченных на такие действия в установленном законом порядке.

1.8. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача пользователю библиотеки запрашиваемых документов (информации о наличии документов) из библиотечного фонда;
- отказ в выдаче пользователю библиотеки запрашиваемых документов (информации о наличии документов) из библиотечного фонда;

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем получения пользователем библиотеки:

- документа (информации о наличии документов) из библиотечного фонда или других источников;
- отказа в выдаче документа (информации о наличии документов).

## **II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги определяются стандартом качества по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения» утвержденным Приказом директора МБУ «Библиотека» Веселовского СП

2.2. Порядок информирования о муниципальной услуге.

2.2.1. Сведения по предоставлению МБУ «Библиотека» Веселовского СП муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.2.2. Информация по оказанию муниципальной услуги предоставляется:

- а) непосредственно на информационных стендах в библиотеках.
- б) с использованием средств телефонной связи;
- в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Местонахождение муниципального бюджетного учреждения МБУ «Библиотека» Веселовского СП: Краснодарский край, Павловский район, ст. Веселая, ул. Ленина, 41 г.

Контактный телефон (телефон для справок) 8(86191) 4-31-39

Адрес электронной почты: - direktorbibl@bk.ru

2.2.3. На информационных стендах в библиотеках 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 (извлечения на информационных стендах);

в) блок-схемы (Приложение №1 по предоставлению муниципальной услуги и краткое описание порядка оказания муниципальной услуги);

г) перечни документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

д) образцы оформления документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, и требования к ним;

е) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для оказания муниципальной услуги;

ж) режим работы;

з) таблица сроков исполнения муниципальной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных процедур оказания муниципальной услуги, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приёма документов и т.д.;

и) порядок информирования о ходе оказания муниципальной услуги;

к) порядок получения консультаций;

л) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих муниципальную услугу.

2.2.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей библиотеки библиотекари подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании муниципального учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности библиотекаря, принявшего телефонный звонок.

При невозможности библиотекаря, 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.

2.2.5. Информирование о ходе оказания муниципальной услуги осуществляется библиотекарями МБУ «Библиотека» Веселовского СП при личном контакте с пользователем или по инициативе пользователя с использованием средств телефонной связи.

2.2.6. Консультации (справки) по вопросам оказания муниципальной услуги предоставляются библиотекарями МБУ «Библиотека» Веселовского СП, оказывающими муниципальную услугу, в том числе библиотекарями, специально выделенными (назначенными) для предоставления консультаций:

- Директором МБУ «Библиотека» Веселовского СП.

2.2.7. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- а) перечня документов, необходимых для получения муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- б) источника получения документов, необходимых для получения муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- в) времени приёма и выдачи документов;
- г) сроков оказания муниципальной услуги;
- д) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги;
- е) иным вопросам, связанным с порядком оказания муниципальной услуги.

2.3. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Для получения муниципальной услуги пользователь библиотеки предоставляет документ, удостоверяющий личность; заполняет бланк заказа (по необходимости) по межбиблиотечному абонементу.

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

2.3.2. Адрес, режим работы и время приема пользователей библиотеки в МБУ «Библиотека» Веселовского СП для оказания муниципальной услуги.

№ п/п	Название библиотеки	Адрес	Режим работы и приёма пользователей	Оформление документов
1	МБУ «Библиотека» Веселовского СП	Краснодарский кр. Павловский район, ст.Веселая, ул. Ленина, 41 г	Летнее время: Понедельник – пятница с 11.00 до 18.30. Перерыв: с 15:00 до 16:30 выходной день – суббота. Зимнее время: Понедельник – пятница с 10.30 до 17.30. Перерыв: с 15:00 до 16:00 . выходной день – суббота. Санитарный день – последняя пятница месяца.	Формуляр читателя

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

2.3.3. Сроки ожидания при оказании муниципальной услуги в МБУ «Библиотека» Веселовского СП составляют :

- получение книги из отдела абонементов – 10 мин.
- получение книги из отдела читального зала – 20 мин.
- получение книги из отдела основного книгохранения – 20 мин.

Общий срок оказания муниципальной услуги в «Библиотеке» не должен превышать 20 минут.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги: отсутствие документа удостоверяющего личность, отсутствие документа в фонде библиотеки, нарушение пользователем правил пользования библиотекой.

### **III. Административные процедуры.**

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

3.1.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение пользователя, выражающего желание получить муниципальную услугу.

3.1.2. Запись граждан в библиотеку производится при посещении пользователем библиотеки в отделе абонементов.

3.1.3. При записи в библиотеку библиотекарь:

- знакомит с «Правилами пользования Муниципальным бюджетным учреждением МБУ «Библиотека» Веселовского СП - по данным паспорта заполняют формуляр читателя. (Приложение №2)

3.2. Последовательность действий библиотекарей при предоставлении муниципальной услуги:

3.2.1. Библиотекарь производит запись пользователя в отдел библиотеки, оформляет читательский формуляр пользователя.

3.2.2. Пользователь в устной или письменной 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.

- обслуживает пользователя на абонементе (читальный зал): осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, делает отметку о приемке (выдаче) документа;

- обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА)

3.2.3. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечно-информационному обслуживанию – выдача документа, фиксируется библиотекарем библиотек в формуляре читателя.

#### **IV. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги.**

4.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений библиотекарями, осуществляется директором МБУ «Библиотека» Веселовского СП, телефон 4-31-39.

Персональная ответственность директора библиотеки закрепляется в его должностных обязанностях.

4.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения директором, ответственным за организацию работы по оказанию муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, департамента культуры Краснодарского края, Веселовского сельского поселения Павловского района, локальных нормативных актов, утвержденных приказами муниципального бюджетного учреждения МБУ «Библиотека» Веселовского СП, регулирующих оказание муниципальной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в три месяца.

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

4.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми приказами МБУ «Библиотека» Веселовского СП. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя библиотеки.

#### **V. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

5.1. Пользователь библиотеки имеет право на обжалование действий или бездействия библиотекарей библиотеки в досудебном и судебном порядке.

5.2. Пользователи библиотеки могут обжаловать действия или бездействие библиотекаря библиотеки его руководителю лично, либо направить письменное обращение, жалобу (претензию). Руководитель МБУ «Библиотека» Веселовского СП проводит личный приём пользователей библиотеки (по предварительной записи).



5.3. Запись пользователей библиотек на личный приём к директору проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи.

5.4. Библиотекарь библиотеки, осуществляющий запись пользователей библиотек на личный приём, информирует их о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

5.5. Директор библиотеки проводит личный приём пользователей библиотек в рабочее время с 11.00 до 17.30 (понедельник- пятница).

5.6. При обращении пользователей библиотеки 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), руководитель МБУ «Библиотека» Веселовского СП вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.7. Пользователь библиотеки в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет обращение, свои фамилию, имя, отчество (при его наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы руководитель МБУ «Библиотека» Веселовского СП принимает решение об удовлетворении требований пользователя библиотек либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.9. 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.

5.10. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.11. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается пользователю библиотек, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.12. Если в письменном обращении пользователя библиотеки содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми 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 пользователем библиотеки по данному вопросу, при условии, что обращение и ранее направляемые

обращения направлялись к одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется пользователь библиотеки, направивший обращение.

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

5.14. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, были устранены, пользователь библиотек вправе вновь направить повторное обращение.

5.15. Пользователь библиотеки вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц МБУ «Библиотека» Веселовского СП.

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

а) по номерам телефонов Администрации Веселовского сельского поселения Павловского района: 4-31-42.

б) по почтовому адресу: Краснодарский край, Павловский район, ст. Веселая ул.Ленина,41.

5.17. Сообщение пользователя библиотеки 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 пользователя библиотек;

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 библиотекарей библиотеки «Администрация» Веселовского СП принимает меры по привлечению к ответственности виновных лиц.

Директор МБУ «Библиотека»  
Веселовского сельского поселения

С.И.Косенко

Приложение 1

Блок - схема  
предоставления муниципальной услуги  
«Организация библиотечно-информационного обслуживания населения»

Регистрация пользователя в библиотеке по документу, удостоверяющему личность

Выдача документа (предоставление информации) пользователю из отдела основного книгохранения (не более 20 минут)  
Выдача документа пользователю из читального зала (не более 20 минут)  
Выдача документа пользователю из абонемента (не более 10 минут)

Оформление получения документа  
(проверка состояния, заполнение формуляра)

Директор муниципального бюджетного  
учреждения «Библиотека»  
Веселовского сельского поселения  
Павловского района

Косенко С.И.