

**АДМИНИСТРАЦИЯ ПАВЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ПАВЛОВСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.04.2022

№ 297

станица Павловская

**Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки» муниципальным бюджетным
учреждением «Библиотечная система» Павловского сельского поселения
Павловского района**

В целях повышения эффективности организации работы в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением администрации Павловского сельского поселения Павловского района от 28 сентября 2012 года № 461 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг, исполнения муниципальных функций администрацией и муниципальными учреждениями Павловского сельского поселения Павловского района», п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» муниципальным бюджетным учреждением «Библиотечная система» Павловского сельского поселения Павловского района.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Павловского сельского поселения от 24 февраля 2016 года № 97 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотски» муниципальным бюджетным учреждением «Библиотечная система» Павловского сельского поселения Павловского района.

3. Муниципальному казённому учреждению «Административно-эксплуатационное управление» Павловского сельского поселения Павловского

района (Лукаш) разместить настоящее постановление на официальном сайте Павловского сельского поселения Павловского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.pavlovskoe-sp.ru).

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Павловского сельского поселения Павловского района Н.В. Левченко.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности
главы Павловского сельского поселения
Павловского района



А.С.Курилов

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
Павловского сельского поселения
Павловского района
от 19.07.2022 № 297

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» муниципальным бюджетным учреждением
«Библиотечная система» Павловского сельского поселения
Павловского района**

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования.

1.1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (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.

1.1.2. Предметом регулирования административного регламента (далее Регламент) является библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки, установление стандарта предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, порядок обжалования решений и действий (бездействий) муниципального бюджетного учреждения «Библиотечная система» Павловского сельского поселения Павловского района, предоставляющего муниципальную услугу.

1.1.3. В состав муниципального бюджетного учреждения «Библиотечная система» Павловского сельского поселения Павловского района (далее Библиотека) входят следующие структурные подразделения:

- 1) Павловская центральная библиотека;
- 2) Детская библиотека;
- 3) Павловская сельская библиотека № 1;
- 4) Павловская сельская библиотека № 2;
- 5) Краснопартизанская сельская библиотека.

1.1.4. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:
административный регламент – нормативный правовой акт,

устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

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, раскрывающая 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;

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

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

портал государственных и муниципальных услуг – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенных для распространения с использованием сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

предоставление муниципальной услуги в электронной форме – предоставление муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала

государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств;

1.2. Круг заявителей.

Заявителями муниципальной услуги Библиотеки являются физические и (или) юридические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства, как лично, так и через представителей, наделенных определенными полномочиями в установленном законом порядке.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

Сведения о предоставлении Библиотекой муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

1.3.1 Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.1.1. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе сведений о ходе предоставления муниципальных услуг (далее – информирование) осуществляется:

в Библиотеке;

посредством размещения информации на официальных сайтах МБУ «Библиотечная система Павловского сельского поселения Павловского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: Павловской центральной библиотеки <https://biblsistem.pavkult.ru/>, на сайте Детской библиотеки <https://childrenlib.pavkult.ru/> (далее – официальный сайт);

посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал) и на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Краснодарского края (www.pgu.krasnodar.ru) (далее – Региональный портал).

1.3.1.2. Информирование заявителей организуется следующим образом:

индивидуальное информирование;

публичное информирование.

Информирование проводится в форме устного или письменного информирования.

1.3.1.3. Публичное письменное информирование осуществляется путем размещения следующей информации в открытой и доступной форме: на официальном сайте, на информационных стендах, столах, местах предоставления муниципальной услуги (памятки, брошюры, буклеты и т.д.):

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 Интернет-сайте и

извлечения на информационных стендах);

в) блок-схемы предоставления 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) адрес, режим работы структурных подразделений Библиотеки для оказания муниципальной услуги;

и) порядок информирования о ходе оказания муниципальной услуги;

к) порядок получения консультаций;

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

Администрация Библиотеки обеспечивает своевременную актуализацию информационных материалов и контролирует их наличие.

1.3.1.4. Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистом Библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги (далее – специалист осуществляющий информирование), при личном обращении или по телефону.

В случае устного обращения (лично или телефону) заявителя при ответе специалист, осуществляющий информирование (лично или по телефону) должен представить информацию о наименовании учреждения, куда обратился пользователь, назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), занимаемую должность, предложить заявителю представиться и изложить суть обращения.

Специалист, осуществляющий информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости с привлечением других специалистов. Индивидуальное устное информирование осуществляется не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист осуществляющий информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, в электронном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.3.1.5. Индивидуальное письменное информирование осуществляется при получении письменного обращения в Библиотеку.

Ответ на вопрос, поставленный в запросе, предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ заявителю направляется в письменном виде на адрес, указанный им в запросе, либо электронной почтой, в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в

письменном запросе заявителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заинтересованному лицу в течение 30 календарных дней со дня поступления запроса.

1.3.1.6. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается в сети Интернет посредством Единого портала, Регионального портала, а так же на сайте Библиотеки.

1.3.2. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

1.3.2.1. Способы получения справочной информации:

посредством официального сайта;

непосредственно в Библиотеке;

на Едином портале, Региональном портале;

на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

1.3.2.2. К справочной информации относится следующая информация:

1) местонахождение муниципального бюджетного учреждения «Библиотечная система» Павловского сельского поселения Павловского района: 352040, Краснодарский край, Павловский район, ст. Павловская, ул. Горького, 290, телефон/ факс 8(86191) 3-12-25;

2) информация о местах нахождения, телефоны и графики работы структурных подразделений Библиотеки.

3) адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи Библиотеки в сети «Интернет».

1.3.2.3. Порядок, форма, место размещения справочной информации.

Справочная информация подлежит обязательному размещению в электронной форме:

на официальном сайте Библиотеки;

на Едином портале, Региональном портале.

На бумажном носителе справочная информация размещается на информационных стендах Библиотеки.

На официальном сайте и информационных стендах, расположенных в местах предоставления муниципальной услуги, обеспечивается размещение и актуализация справочной информации в течение одного рабочего дня.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: муниципальное бюджетное учреждение «Библиотечная система» Павловского сельского поселения Павловского района через структурные подразделения:

Павловскую центральную библиотеку, Детскую библиотеку, Павловскую

сельскую библиотеку № 1, Павловскую сельскую библиотеку № 2, Краснопартизанскую сельскую библиотеку.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения для всех категорий населения, в том числе для лиц с ограниченными возможностями:

максимальное удовлетворение потребностей пользователей в чтении;

временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища;

пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

пользование документами в электронном виде;

предоставление во временное пользование аудио- и визуальных материалов в помещении библиотеки;

отказ в выдаче документа (информации о наличии документа).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги при личном обращении осуществляется в часы работы Библиотеки в порядке «живой очереди» и составляет:

получение книги из абонемента – 10 мин.;

получение книги из читального зала – 10-20 мин.;

получение книги из основного книгохранения – 20 мин.

Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги зависит от количества пользователей, находящихся в этот момент в Библиотеке, но не более 30 минут.

Предоставление муниципальной услуги по письменным запросам пользователей, поступившим по почте, включая запросы, поступившие в электронной форме, осуществляется в течение 30 (тридцати) дней с момента обращения пользователя:

2.4.2. Срок приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

2.5. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

2.5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на официальном сайте Библиотеки <https://biblsistem.pavkult.ru/>.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

запрос заявителя в устной или письменной форме, в том числе по электронной почте.

При личном посещении Библиотеки производится запись пользователя.

Для получения муниципальной услуги пользователь Библиотеки предоставляет документ, удостоверяющий личность. Дети до 14 лет записываются на основании документов, удостоверяющих личность их

законных представителей и их поручительства.

Родители, попечители, опекуны иные законные представители знакомятся с Правилами пользования Библиотекой под роспись, заполняют поручительство (Приложение № 1), и обязуются контролировать своевременную сдачу книг и их сохранность.

Дети, достигшие возраста 14 лет, могут записаться в библиотеку по собственному паспорту.

При записи пользователь должен ознакомиться с Правилами пользования Библиотечной, заполнить регистрационную карточку читателя (приложение № 2) и подтвердить своей подписью на формуляре читателя (приложение № 3) обязательство о выполнении правил пользования Библиотекой

Заявители, не имеющие регистрации в Краснодарском крае, пользуются фондами читальных залов.

Муниципальная услуга может быть предоставлена по запросу пользователя, поступившему по почте, в том числе по электронной почте (приложение № 4). Письменные запросы пользователей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, являются основанием для предоставления муниципальной услуги.

2.7. Указание на запрет требовать от заявителя.

2.7.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативно правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствует.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие документов и информации во всех доступных формах;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор);
- нарушение правил пользования Библиотекой.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги на безвозмездной основе:

- информирование о составе библиотечных фондов через систему каталогов, картотек, сайта библиотечки;

- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;
- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища;

- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

пользование документами в электронном виде;
 получение библиографического списка литературы по заданной теме;
 тематический подбор документов по предварительному заказу;
 участие в культурно-просветительских мероприятиях: тематических выставках, читательских акциях, фестивалях, конкурсах и других мероприятиях;

временное пользование аудио- и визуальными материалами.

2.11. Порядок, размер и основание взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.11.1 Взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными осуществляются в соответствии с действующим законодательством. Библиотекой оказываются дополнительные платные услуги на основании положения о платных услугах, осуществляемых Библиотекой. Оплата сервисных услуг производится согласно Прейскуранту платных услуг, размещенных на официальном сайте Библиотеки.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги:

устные и письменные запросы пользователей о предоставлении муниципальной услуги при посещении пользователями Библиотеки регистрируются в порядке «живой очереди» в часы работы Библиотеки;

письменные запросы пользователей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие в электронной форме, регистрируются в день получения запроса.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги:

при посещении пользователями Библиотеки максимальный срок ожидания результата предоставления муниципальной услуги ограничен рамками «живой очереди» в часы работы Библиотеки, но не более 30 минут;

по письменным запросам пользователей, поступившим по почте, включая запросы, поступившие в электронной форме, результат предоставляется в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном посещении пользователем Библиотеки регламентирован рамками «живой очереди». Срок регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги при поступлении запроса пользователя по почте, включая запрос, поступивший в электронной форме, - день (дата) получения запроса. Запросы, пришедшие в электронной форме в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются в следующий рабочий день. Срок регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предоставленных заявителем, не может превышать 20 минут

2.14. Требования к помещениям, оборудованию мест предоставления

муниципальной услуги в Библиотеке:

помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, безопасности труда;

помещения оборудуются системами кондиционирования, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

вход и выход из помещения, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются соответствующими указателями, в том числе обеспечивается доступ для людей с ограниченными возможностями (наличие пандуса);

в помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей Библиотеки, библиотекарей и других сотрудников учреждений;

места предоставления муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, содержащими необходимую информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, график работы Библиотеки;

в Библиотеке должны быть места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документом, представлены традиционные (алфавитный, систематический) и (или) электронный каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде;

помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом требований доступности для инвалидов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, в том числе обеспечиваются:

условия для беспрепятственного доступа к объекту, на котором организовано предоставление услуг;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта, на котором организовано предоставление услуг;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на объекте, на котором организовано предоставление услуг;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту и предоставляемым услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;

оборудуются места общего пользования (туалеты и гардеробы);

рабочие места библиотекарей оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности;

на всех парковках общего пользования выделяется не менее 10

процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами 1 и 2 группы, транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей инвалидов. На граждан из числа инвалидов 3 группы распространяются нормы части 9 статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.15.1. Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

получение заявителем полной, актуальной и достоверной информации о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги;

доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями.

Режим работы Библиотек установлен с учетом потребностей пользователей.

2.15.2. Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействия) должностных лиц;

отсутствие нарушений установленных сроков предоставления муниципальной услуги;

культура обслуживания (вежливость, эстетичность).

2.15.3. Критерии оценки качества

Критерии оценки качества библиотечных услуг	Показатели
1. Соответствие библиотечных ресурсов читательским потребностям и интересам	Поступление новых документов в фонд Библиотеки. Скорость предоставления информации о наличии документов в фондах (максимальное время с момента запроса потребителя до предоставления информации). Наличие документов на различных носителях информации. Количество автоматизированных рабочих мест в Библиотеке Наличие сводных электронных каталогов (количество записей в них). Наличие собственных баз данных, образовательных программ, полнотекстовых баз данных, периодических изданий и т.д. Фонд документов обязан отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой экстремизма,

	терроризма, вражды, насилия, жестокости, порнографии.
2. Повышение читательской активности и, как следствие, повышение культурно-образовательного уровня граждан	Динамика посещаемости читальных залов и абонементов в среднем на одного пользователя в год. Количество документов выданы в год.
3. Комфортность, прогрессивность, доступность для всех категорий граждан, в том числе лиц с ограниченными возможностями	Местоположение Библиотеки, режим работы, наличие услуг межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов, пользование услугами Интернет, доступ к электронным базам данных в помещении Библиотеки и через Интернет. Современная материально-техническая база, наличие новых информационных технологий, обеспечение доступа пользователя к информационным технологиям, компетентность специалистов. Возможность доступа к фондам удаленного пользователя. Свободный доступ пользователей к информации обеспечивается созданием открытой системы информирования населения о комплексных библиотечных ресурсах, формированием сводных электронных информационных ресурсов, интеграцией их в единое мировое информационное пространство
4. Сервисность предоставляемых услуг	Наличие доступа к Интернет-ресурсам, спектр основных библиотечных услуг и дополнительных платных услуг
5. Прозрачность и доступность информации о работе библиотеки	Ежегодный отчет о деятельности Библиотеки перед населением в печатной, электронной или устной форме. Количество публикаций в СМИ
6. Качество управления персоналом	Укомплектованность специалистами с высшим специальным образованием. Наличие молодых специалистов. Возможность повышения квалификации. Современная концепция управления, основанная на регулярной аттестации библиотечных кадров
7. Качество электронных и традиционных каталогов Библиотеки	Отношение объема электронного каталога к общему количеству книжного фонда в год. Период времени между датой поступления книг в Библиотеку и датой их включения в электронный каталог не должен превышать 30

2.16. Иные требования, в том числе особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Обеспечение возможности получения пользователями на официальном сайте Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Краснодарского края, на Едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:

прием заявления (информационного запроса) и прилагаемых к нему документов;

принятие решения о предоставлении муниципальной услуги и формирование результата муниципальной услуги органом, предоставляющим муниципальную услугу;

выдача результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Прием заявления (информационного запроса) при предоставлении всех необходимых документов.

Основанием для начала исполнения административной процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя в Библиотеку включает:

ознакомление пользователя с Правилами пользования Библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность – 5 минут;

оформление формуляра читателя на основании документа, удостоверяющего личность – 4-5 минут;

заполнение согласия на обработку персональных данных – 3-5 минут;

заполнение поручительства пользователем – 3 минуты;

выполнение запроса пользователя библиотекарем – 15 минут.

3.3. Принятие решений по настоящей административной процедуре на получение муниципальной услуги либо об отказе заявителю.

В случае установления права на получение муниципальной услуги в соответствии с возможностями библиотеки и спецификой запроса пользователя библиотекарь:

обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотечкам, новым поступлениям, отбор и копирование документов – 10-20 минут;

обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа – 3 минуты;
осуществляет выдачу документов из основного книгохранения – 5 минут;

осуществляет вне стационарное библиотечное обслуживание;

обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА): разъясняет правила заполнения бланка-заказа (приложение № 5) пользования документом при получении. Предупреждает о сроках получения и возврата документа;

обслуживает пользователя путем присла справочно-библиографических запросов – 10 минут;

обслуживает пользователя с выдачей документов – до 20 минут.

Пользователь может получить одновременно на дом 5 экземпляров книг сроком на 10-14 дней. Пользователь может продлить срок пользования документами лично или по телефону, если на них нет спроса со стороны других пользователей.

Библиотекарь обязан систематически следить за своевременным возвращением в библиотеку выданных документов. Через 30 дней, после истечения срока пользования книгами библиотекарь напоминает читателю письменно или по телефону о необходимости возврата документов.

Дошкольники и учащиеся начальных классов за полученные на абонементе документы не расписываются. Гарантом является поручительство родителей или других законных представителей.

3.4. Способ фиксации результата.

Формуляр пользователя является документом, удостоверяющим дату и факт выдачи документов и возврата их в библиотеку.

3.5. Исполнение данной административной процедуры возложено на специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

3.6. Состав и последовательность выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги по запросу пользователя, присланному по почте, в том числе по электронной почте:

регистрация запроса от пользователей на предоставление муниципальной услуги – отметка библиотекарем поступления запроса в Журнале регистрации письменных запросов на библиотечное обслуживание, присланных по почте, в том числе по электронной почте – 4 минуты;

рассмотрение запроса и принятие решения об установлении права на получение муниципальной услуги либо об отказе пользователю – 4 минуты;

подготовка библиотекарем информации, запрашиваемой пользователем – 10 минут;

оформление и отправка письменного ответа в соответствии с адресом, указанным пользователем в запросе, по почте или электронной почте – 5 минут.

3.7. Сроки выполнения административных процедур при личном посещении пользователем Библиотеки регламентированы рамками «живой очереди».

3.8. Сроки выполнения административных процедур при поступлении запросов пользователей по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, составляют 30 (тридцать) дней со дня регистрации запроса, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок выполнения административных процедур может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с обязательным уведомлением пользователя о продлении срока.

Уведомление пользователю о продлении срока высылается в день истечения первоначального срока выполнения административных процедур.

3.9. Требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме:

при первичном обращении пользователей при посещении Библиотеки выполнение административных процедур библиотекарями на библиотечное обслуживание должно проходить с соблюдением состава и последовательности выполнения административных процедур в соответствии с пунктом 3.1 раздела III настоящего Регламента;

при вторичном и последующих посещениях пользователем Библиотеки из состава административных процедур исключаются оформление формуляра читателя, так как оформление формуляра читателя пользователю производится при первичном посещении библиотеки пользователем;

в случае если запрашиваемая пользователем информация отсутствует в Библиотеке, библиотекарь должен предоставить пользователю устно или письменно, в том числе в электронном виде, данные о месте ее нахождения (размещения) или рекомендации по ее поиску;

письменный ответ пользователю, отправляемый по почте или в электронном виде, должен быть доступен для прочтения и содержать информацию, запрашиваемую пользователем, или мотивированный ответ о невозможности ее получения.

3.10. При выявлении оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги при посещении Библиотеки мотивированный отказ пользователь получает в порядке «живой очереди».

3.11. При выявлении оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги пользователю, направившему запрос по почте или в электронном виде, в адрес пользователя направляется письмо с мотивацией отказа в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации запроса, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

3.12. Директор Библиотеки несет ответственность за выполнение состава, последовательности, сроков выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме.

3.13. Результат предоставления муниципальной услуги.

Административные процедуры считаются выполненными, если предоставлен их состав, обеспечены последовательность, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности

выполнения административных процедур в электронной форме.

3.14. Блок- схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 6 к Регламенте.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами, положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1 Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными специалистами Библиотеки положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется постоянно директором Библиотеки.

4.1.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги Библиотекой осуществляет администрация Павловского сельского поселения Павловского района.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками Библиотеки положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.4. Предметом контроля является выявление и устранение нарушений прав заявителей, порядка рассмотрения запросов, обращений заявителей, оценка полноты рассмотрения обращений, объективность и тщательность проверки сведений, обоснованность и законность предлагаемых для принятия решений по запросам и обращениям.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

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

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Библиотеки). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Внеплановые проверки могут проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.3. Плановые и внеплановые проверки могут проводиться директором Библиотеки

4.2.3. Результаты проверок оформляются документом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность специалистов библиотеки и иных должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушения порядка предоставления муниципальной услуги, прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации, и принимаются меры по устранению нарушений.

4.3.2. Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за принятие ими решения и действия (бездействие) при предоставлении муниципальной услуги. Персональная ответственность устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3.3. Руководитель учреждения несет персональную ответственность за реализацию положений настоящего Регламента.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме проверки соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, принятием решений должностными лицами Библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, соблюдения и исполнения должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу, нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, а также положений настоящего Регламента.

4.4.2. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц администрации Павловского сельского поселения Павловского района – должен быть постоянным, всесторонним, объективным и эффективным.

Должностные лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Библиотеки при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

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

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги

Заинтересованное лицо (далее – заявитель) имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществляемых) администрацией Библиотеки, должностным лицом Библиотеки в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба).

5.2. Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба на решение и действия (бездействие) администрации Библиотеки, а также действия (бездействие) должностных лиц Библиотеки в ходе предоставления муниципальной услуги, подается заявителем в администрацию Библиотеки на имя руководителя Библиотеки.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в форме электронного документа в учреждение.

Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, подаются главе Павловского сельского поселения Павловского района.

Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации Павловского сельского поселения Павловского района, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Директор Библиотеки проводит личный прием заявителей (по предварительной записи).

Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

По результатам рассмотрения жалобы руководителем Библиотеки принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц Библиотеки, в судебном порядке.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала и Регионального портала

5.3.1. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявителя

могут получить на информационных стендах, расположенных в местах предоставления муниципальной услуги непосредственно в Библиотеке, на официальном сайте.

5.3.2. Заявитель может получить информацию о порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Библиотеки, ее должностных лиц, в письменной форме на основании письменного обращения заявителя в администрацию Библиотеки; в устной форме при личном обращении (или по телефону) – в Библиотеке.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц.

5.4.1. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц:

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.4.2. Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале, Региональном портале.

Директор муниципального бюджетного
учреждения «Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района



Т.В. Чипилова

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
муниципальным бюджетным учреждением
«Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района

Поручительство

Прошу записать
моего(ю) _____

(сына, дочь, фамилия, имя, отчество) (дата рождения, школа, класс)

в МБУ «Библиотечная система» Павловского сельского поселения

Ручаюсь за своевременное возвращение им (ею) книг, взятых во временное пользование в срок согласно Правил пользования МБУ «Библиотечная система» Павловского сельского поселения. В случае порчи или потери книг

я _____

(ФИО поручителя)

обязуюсь возместить их книгами, согласно Правил пользования МБУ «Библиотечная система» Павловского сельского поселения

адрес проживания _____

место работы _____

телефон _____

С правилами пользования Библиотекой ознакомлен (а)

Заполняя данное Поручительство, я даю согласие на обработку своих персональных данных согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Настоящее поручительство действует в течение пяти лет с момента последнего уточнения моих персональных данных (перерегистрации), либо до момента моего отзыва настоящего согласия на обработку персональных данных, выраженного мною лично в письменной форме.

Подпись _____

Дата _____

Директор муниципального бюджетного
учреждения «Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района

Т.В. Чипилова

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
муниципальным бюджетным учреждением
«Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНЕГО ЧИТАТЕЛЯ

Фамилия
Имя, Отчество
Год рождения
Школа (д/сад)
Класс
Данные о законном представителе
Паспорт (серия, номер)
Кем, когда выдан
Адрес (прописка)
Адрес (фактический)
Телефон
e-mail
Место работы/учебы
Инвалидность
Телефон, e-mail
Образец подписи

Подтверждаю, что я ознакомлен(а) и полностью согласен(а) с условиями оказания мне библиотечных услуг, изложенных в «Правилах пользования библиотекой». Я согласен(а) с тем, что Библиотека может отказать мне в обслуживании в случае их нарушения. Я согласен(на) с тем, что Библиотека вправе напоминать мне о взятых во временное пользование документах, в случае невозврата их в указанный срок, путём телефонных звонков, смс и почтовых отправлений (в т.ч. и по электронной почте).

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ЧИТАТЕЛЯ

Фамилия
Имя, Отчество
Год рождения
Паспорт (серия, номер)
Кем, когда выдан
Адрес (прописка)
Адрес (фактический)
Телефон
e-mail
Место работы/учебы
Инвалидность
Телефон, e-mail
Образец подписи

Подтверждаю, что я ознакомлен(а) и полностью согласен(а) с условиями оказания мне библиотечных услуг, изложенных в «Правилах пользования библиотекой». Я согласен(а) с тем, что Библиотека может отказать мне в обслуживании в случае их нарушения. Я согласен(на) с тем, что Библиотека вправе напоминать мне о взятых во временное пользование документах, в случае невозврата их в указанный срок, путём телефонных звонков, смс и почтовых отправлений (в т.ч. и по электронной почте).

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Директор муниципального бюджетного
учреждения «Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района

Т.В. Чипилова

Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
муниципальным бюджетным учреждением
«Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района

ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ
ДЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКИ

Фамилия

Имя

Год рождения

СОШ № _____ класс _____

Правила пользования Детской библиотеки знаю и
обязуюсь выполнять _____
(подпись)

Дата записи

ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ

Фамилия

Имя

Отчество

Год рождения

Подпись

Дата записи

Директор муниципального бюджетного
учреждения «Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района

Т.В. Чипилова

Приложение № 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
муниципальным бюджетным учреждением
«Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района

В МБУ «Библиотечная система» Павловского
СП

от _____,
(фамилия, имя, отчество пользователя)
проживающего по адресу: _____

(индекс, почтовый адрес пользователя)
тел. _____

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии документа в фонде, а также:

- предоставить следующие издания (заполняется при посещении библиотеки):

- предоставить электронный адрес доступа к следующим изданиям (заполняется при посещении библиотеки и/или при письменном запросе, отправленном по почте, в том числе по электронной почте):

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в запросе адресу

- передать электронной почтой _____

- получу лично

Согласен на использование персональных данных в рамках предоставления муниципальной услуги.

Согласен на проверку сведений, содержащихся в документах, предоставляемых для получения муниципальной услуги.

Подпись пользователя _____

Расшифровка подписи пользователя _____

Дата заполнения запроса _____

Директор муниципального бюджетного
учреждения «Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района

Т.В. Чипилова

Приложение № 5
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
муниципальным бюджетным учреждением
«Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района

ФОРМА ЭЛЕКТРОННОГО БЛАНКА-ЗАКАЗА

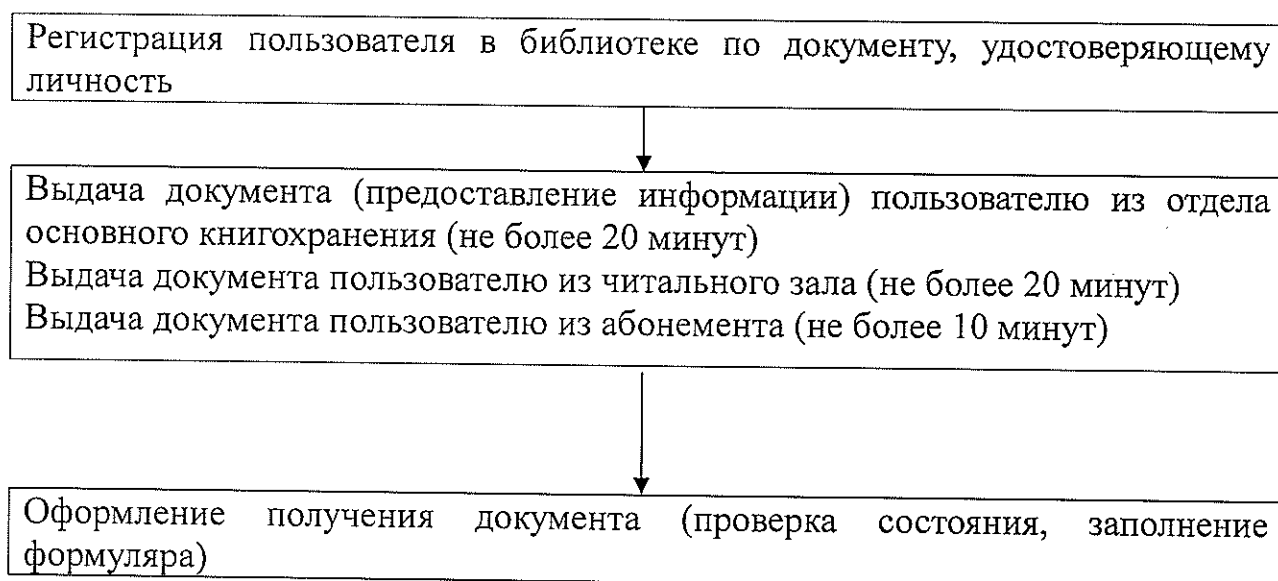
		№ заказа		Шифр хранения				№ заказа		Шифр хранения	
		Дата заказа		Инв. №				Дата заказа		Инв. №	
Автор, заглавие книги или журнала:						Автор, заглавие книги или журнала:					
Автор, заглавие статьи:						Автор, заглавие статьи:					
Место изд:	Год:	№, том:	Страницы			Место изд:	Год:	№, том:	Страницы		
Нет в фонде	Не выдается	Занято	Очередь			Заказчик оригинал да/нет согласен на: ксерокопию да/нет эл.копию да/нет					
Срок возврата:						Адрес заказчика:					

Директор муниципального бюджетного
учреждения «Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района

Т.В. Чипилова

Приложение № 6
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
муниципальным бюджетным учреждением
«Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
*«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»*



Директор муниципального бюджетного
учреждения «Библиотечная система»
Павловского сельского поселения
Павловского района

Т.В. Чипилова