

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МКУК «Новокубанская
городская

библиотечная система»
Новокубанского городского поселения

Новокубанского района

В.В. Чвыкова

25 января 2017 г.



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

осуществления муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения» МКУК «Новокубанская городская библиотечная система» Новокубанского городского поселения Новокубанского района

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент распространяется на муниципальную услугу Новокубанского городского поселения «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения» (далее муниципальная услуга).

1.2. Настоящий административный регламент услуги раскрывает основные функции библиотечной деятельности: информационную, образовательную, просветительскую и культурную.

Раздел 2. Понятия и термины, используемые в административном регламенте

Муниципальная услуга – направлена на удовлетворение потребностей населения, юридических лиц различных организационно-правовых форм и индивидуальных предпринимателей, деятельность структурных подразделений администрации Новокубанского городского поселения, муниципальных учреждений, муниципальных унитарных предприятий, иных сторонних организаций в рамках решения вопросов местного значения, выполнения переданных муниципальных полномочий, а также в рамках решения вопросов, не относящихся к вопросам местного значения Новокубанского городского поселения.

Муниципальная бюджетная услуга - муниципальная услуга, которая может быть оказана за счет средств местного бюджета, безвозмездных поступлений из других бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, доходов от предоставления услуг.

Библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, имеющее упорядоченный фонд опубликованных документов и

предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

Документ – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т. ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

Раздел 3. Требования к административному регламенту.

3.1. Общее описание услуги:

3.1.1. Настоящий регламент распространяется на муниципальное казенное учреждение культуры «Новокубанская городская библиотечная система» Новокубанского городского поселения (далее по тексту – МКУК «НГБС»), которое оказывает населению следующие услуги:

3.1.1.1. Организация индивидуального и коллективного доступа населения к библиотечно – информационным ресурсам ;

3.1.1.2. Организация книжных выставок, проведение читательских акций, конкурсов, читательских конференций и других мероприятий;

3.1.1.3. Другие виды услуг, предусмотренные в Уставе учреждения.

3.1.2. Муниципальная услуга может быть оказана на территории Новокубанского городского поселения всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств.

3.1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги:

3.1.3.1. Конституция Российской Федерации.

3.1.3.2. Бюджетный кодекс Российской Федерации.

3.1.3.3. Федеральный закон от 06 октября 2003 года N 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

3.1.3.4. Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года N 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 29 декабря 2006 года).

3.1.3.5. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

3.1.3.6. Федеральный закон Российской Федерации от 22 августа 1996 года № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском образовании»;

3.1.3.7. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

3.1.3.8. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 г. № 1063-р (социальные нормативы и нормы);

3.1.3.9. Закон Краснодарского края от 3 ноября 2000 г. «О культуре» (в ред. Законов Краснодарского края от 28.12.2004 № 818-КЗ, от 15.07.2005 № 893-КЗ, от 27.03.2007 № 1221-КЗ, от 06.02.2008 № 1381-КЗ, от 05.06.2008 № 1482-КЗ);

- 3.1.3.10. Закон Краснодарского края от 23 апреля 1996 г. № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае» (в ред. Законов Краснодарского края от 28.12.2004 № 818-КЗ, от 15.07.2005 № 893-КЗ, от 14.12.2006 № 1146-КЗ)
- 3.1.3.11. Закон Краснодарского края от 31 мая 2005 года №867-КЗ "Об обязательном экземпляре документов".
- 3.1.3.12. Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках, утвержденные постановлением Минтруда РФ от 3 февраля 1997 года № 6.
- 3.1.3.13. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 года № 253-ст, дата введения 01 июля 2004 года).
- 3.1.3.14. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования» (утвержден постановлением Госстандарта РФ от 15 августа 2001 года №333-ст) (с изменениями от 07 июля 2003 года).
- 3.1.3.15. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности» (принят постановлением Госстандарта РФ от 15 августа 2001 года №334-ст) (с изменениями от 07.07.2003).
- 3.1.3.16. Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1264-КЗ «О государственной политике в сфере сохранения и развития традиционной народной культуры в Краснодарском крае».
- 3.1.3.17. Закон Краснодарского края от 21 июля 2008 года № 1539-КЗ «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае».
- 3.1.3.18. Постановление Правительства Российской Федерации от 22 мая 2004 года N 249 «О мерах по повышению результативности бюджетных расходов».
- 3.1.3.19. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01 ноября 1994 года N 736).».
- 3.1.3.20. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Краснодарского края, муниципального образования Новокубанский район, Новокубанского городского поселения Новокубанского района.

3.2. Способы получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги

- 3.2.1. Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги потребитель может обратиться с понедельника по пятницу, с 08 часов до 17.00 часов в учреждение, оказывающее услугу:
- МКУК «НГБС», город Новокубанск, ул. Первомайская, 132 - телефон 3-01-31.
- 3.2.2. МКУК «НГБС», оказывающее муниципальную услугу, оповещает о своей деятельности, о предстоящих мероприятиях через публикации в местных СМИ, РУО, УСЗН, на информационных стендах, в уголках читателя и на территории Новокубанского городского поселения.

3.2.3. Библиотека:

- формирует банк данных библиографических записей документов;
- обучает читателей пользованию справочно-поисковым аппаратом Библиотеки, поиску информации в электронной среде;
- информирует население о режиме работы Библиотеки, ее услугах, существенных изменениях в своей деятельности.
- проводит мониторинг предпочтений пользователей, постоянно анализирует качество предоставляемых услуг, соответствие библиотечных фондов потребностям пользователей, информирует их о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.
- готовит ежегодный отчет о своей деятельности и доводит его до жителей города, издает информационную и рекламную продукцию о проводимых мероприятиях, содержании библиотечных фондов и другое.

3.2.4. При проведении массовых мероприятий Библиотека предоставляет населению информацию с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия, основных пунктов программы мероприятия, контактного телефона для справок не менее чем за 10 дней до проведения массового мероприятия.

3.2.5. Информацию об учреждениях, оказывающих услугу, жители Новокубанского городского поселения могут узнать, позвонив по телефону 3-01-31.

3.3. Порядок получения муниципальной услуги

3.3.1. Для получения муниципальной услуги граждане имеют право стать пользователем Библиотеки по предъявлению документов, удостоверяющих личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет – документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

3.3.2. Библиотека открыта для населения не менее 6 дней в неделю. Предоставление услуг физическим и юридическим лицам осуществляется в течение 40 -50 часов в неделю. Время работы библиотеки не полностью совпадает с часами работы основной части населения поселения.

3.3.3. Один раз в месяц в Библиотеке проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются. О проведении санитарного дня пользователи информируются заранее.

3.3.4. Библиотека предоставляет пользователям издания на традиционных (бумажных) и электронных носителях, доступ к информационным сетям. Фонд документов отвечает сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключает материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

3.3.5. На оказание справочной и консультационной помощи и обслуживание одного пользователя Библиотеки отводится до 20 минут, детей – до 25 минут, слепых и слабовидящих пользователей – до 30 минут.

3.3.6. Предоставление документов во временное пользование производится в отделе выдачи книг на дом на срок от 15 до 30 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

3.3.7. Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде Библиотеки, но

могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу.

4.1. Получатели услуг Библиотеки

Получателями услуг Библиотеки могут быть:

физические лица, в том числе несовершеннолетние до 16 лет, юридические лица, а также лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие

4.2. Порядок выбора потребителем библиотеки, оказывающей государственную услугу.

Все пользователи имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами.

4.3. Сохранность документов

Библиотека обязана обеспечивать целостность и нормальное физическое состояние документов, хранящихся в фонде, создавать условия для хранения в соответствии с установленными нормативами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной безопасности.

4.4. Регламентирующие документы.

Библиотека должна иметь в наличии следующие документы, регламентирующие ее деятельность:

Устав МКУК «НГБС»;

свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации; коллективный договор;

правила внутреннего распорядка;

правила пользования Библиотекой;

положение об организации библиотечного обслуживания населения;

штатное расписание;

должностные инструкции;

инструкция по охране труда и технике безопасности;

инструкция по пожарной безопасности;

инструкция по электробезопасности.

4.5. Техническое оснащение

Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество

предоставляемых услуг. Технические средства Библиотеки включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио, - видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных информационных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

4.5.1. Условия представления государственной услуги в области библиотечного дела

По размерам и состоянию помещение Библиотеки должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.). Санитарно-гигиенические нормы содержания библиотечных помещений и обслуживания пользователей предусматривают температурный режим не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха - 55 процентов. Площадь помещения Библиотеки должна соответствовать нормам (СН 495-77), учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования. При этом рекомендуются помещения прямоугольной формы, имеющие две зоны: читательскую (зона обслуживания) и служебно-производственную (функционально-техническая). Библиотека должна быть оборудована пандусом, специальными держателями, лифтами, ограждениями, специальными креслами и другими устройствами для удобства пользователей с ограниченными возможностями. Помещение и оборудование детской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей. Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, и составляет не менее 20 % площади читательской зоны.

4.6. Кадровое обеспечение

Структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств. Не менее 95% персонала Библиотеки должны быть с высшим и средним специальным образованием. Каждый работник Библиотеки должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию по установленной программе. Сумма средств, предназначенная для повышения квалификации персонала Библиотеки, должна быть не менее 0,5 % от ежегодного фонда оплаты труда. В профессиональной деятельности библиотечный персонал руководствуется кодексом профессиональной этики.

4.7. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Библиотеки

Внутренний контроль за деятельностью осуществляют создаваемые приказами

директора Советы по основным направлениям деятельности Библиотеки (по комплектованию, каталогизации, редакционные советы и т.д.). Внешний контроль за деятельностью Библиотеки осуществляется попечительскими и наблюдательными советами, создаваемыми в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Порядок рассмотрения претензий потребителя

Обращения и претензии пользователей Библиотеки могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных обращений в администрацию Библиотеки. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. Администрацией Библиотеки информация о принятии решения по конкретному заявлению пользователя направляется на его почтовый адрес. Пользователь библиотеки может обжаловать в суд действия должностного лица библиотеки, ущемляющего его права в соответствии с п.6 ст.7 Федерального закона от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле».