



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДИНСКОЙ РАЙОН
ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ**

П Р И К А З

от 10.10.2016

№179

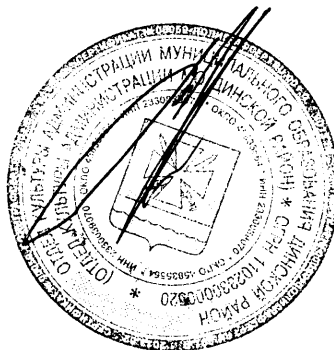
ст. Динская

**Об утверждении административного регламента по предоставлению
муниципальной услуги**

На основании предоставления бюджетным учреждением культуры муниципального образования Динской район «Межпоселенческая библиотека» п р и к а з ы в а ю:

1. Директору БУК «Межпоселенческая библиотека» (Финогина Л.С.) утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».
2. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Начальник отдела культуры,



В.Ф. Бурнашов

1

УТВЕРЖДЕН

приказом отдела культуры
администрации муниципального
образования Динской район
от «10» октября 2016 г. № 179

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
бюджетного учреждения культуры муниципального образования
Динской район «Межпоселенческая библиотека»
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности оказания муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц учреждения при оказании услуги.

1.2. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

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

библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки;

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

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

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

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

библиографическое обслуживание – обеспечение потребителей библиографической информацией;

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

внестационарное библиотечное обслуживание – обслуживание пользователей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы, жительства в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках, обслуживание на дому;

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;

информационная услуга – предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу;

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

запрос пользователя библиотеки – требование пользователя на предоставление библиотечной услуги;

читальный зал – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов из фонда библиотеки для пользования в помещении библиотеки;

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

1.3. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: Бюджетное учреждение культуры муниципального образования Динской район «Межпоселенческая библиотека».

2.3. Результатом муниципальной услуги является предоставление во временное пользование документа из библиотечных фондов, а также оказание консультативной помощи в поиске и выборе источников информации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

- получение книги из отдела абонемента – 20 мин.
- получение книги из отдела читального зала – 20 мин.
- обслуживание слепых и слабовидящих пользователей – до 30 минут.

Общий срок оказания муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Основы законодательства РФ о культуре;
- Закон Российской Федерации от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Закон Российской Федерации от 29.12.1994 г. N 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Закон Краснодарского края от 23.04.1996 г. № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае»;
- Закон Краснодарского края от 31.05.2005 г. № 867-КЗ «Об обязательном экземпляре документов Краснодарского края».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

Для получения услуги пользователь представляет документ, удостоверяющий личность, оформляет читательский билет.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность;
- нарушение Правил пользования библиотекой.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- несоблюдение Правил пользования библиотекой;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- обращение за предоставлением услуги содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- по техническим причинам.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди за предоставлением муниципальной услуги: 20 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

Запрос на предоставление муниципальной услуги при посещении библиотеки осуществляется в устной форме в момент обращения. Регистрируется только посещение при входе пользователя в библиотеку.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, Правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы: визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, стульями и столами для

возможности оформления документов, а также бумагой и иными расходными материалами в количестве, достаточном для предоставления услуги.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

Показатели доступности муниципальной услуги:

- удобное расположение библиотеки;
- услуга оказывается бесплатно;
- режим работы библиотеки установлен с учетом потребностей пользователей;
- возможность выбора способа предоставления муниципальной услуги и информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги (при личном обращении, по телефону, по почте, по электронной почте).

Показатели качества муниципальной услуги:

- специалисты библиотеки оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги;
- справочно-поисковый аппарат и базы данных, соответствуют фондам библиотеки;
- материально-техническая база библиотеки позволяет получать муниципальную услугу одновременно нескольким пользователям;
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны получателей услуги;
- выдача пользователю готового результата в установленный срок;
- комфортность ожидания в очереди при подаче запроса.

2.14. Порядок информирования о муниципальной услуге.

Сведения о предоставлении услуги носят общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

Информация о порядке оказания услуги предоставляется:

- непосредственно на информационном стенде в библиотеке;
- с использованием средств телефонной связи;
- 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.).

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении № 1.

Основанием для предоставления услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

3.1. Процедуры по предоставлению услуги включают в себя:

- запись (перерегистрация) получателя услуги;
- ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
- оформление читательского формуляра;
- выдача читательского билета;

- консультирование специалистами библиотеки получателя услуги по получению доступа к ресурсам библиотеки, по использованию методики самостоятельного поиска документов;

- предоставление получателю услуги доступа к информационным и документальным ресурсам библиотеки, выдача документов из фонда библиотеки во временное пользование;

- предоставление получателю услуги доступа к культурно-досуговым и информационно-просветительским мероприятиям.

3.2. Последовательность действий при выполнении услуги.

Запись или перерегистрация получателя услуги осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Время записи одного получателя услуги составляет 15 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год, время перерегистрации – 10 минут.

Результатом процедуры является:

- прием документов, установление личности получателя услуги;

- установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении услуги;

- выдача читательского билета;

- устный или письменный запрос получателя услуги на выдачу необходимого документа.

В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа специалист библиотеки:

- обслуживает пользователя: производит подбор и выдачу документов; проводит консультации по каталогам, картотекам; осуществляет подбор документов по темам запроса; осуществляет обслуживание по телефону. По запросу пользователя производит отбор документов для копирования;

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

- обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА): разъясняет правила заполнения бланка-заказа, пользования документом при получении. Предупреждает о сроках получения и возврата документа.

3.3. Основанием для процедуры консультирования является обращение получателя услуги к специалисту библиотеки, ответственному за исполнение услуги, за разъяснением порядка доступа к информационным и документальным ресурсам библиотеки.

Специалист библиотеки, ответственный за предоставление услуги, в вежливой и корректной форме консультирует получателя услуги по доступу к информационным и документальным ресурсам библиотеки, их использованию, методике самостоятельного поиска информации. Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателя услуг – 30 минут.

3.4. Результатом процедуры является выдача документа, которая фиксируется библиотекарем в формуляре читателя.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками библиотеки осуществляет директор БУК МПБ.

4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться путем проведения плановых (ежегодных) и внеплановых (по конкретному обращению заявителя) проверок.

4.3. В ходе контроля осуществляется проверка:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги;
- исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;
- своевременного принятия решений и устранения замечаний по обращениям заявителей, содержащих обоснованные жалобы на предоставление муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц библиотеки, предоставляющих услугу, могут быть обжалованы заявителями в досудебном порядке в соответствии с настоящим административным регламентом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. При досудебном обжаловании действия (бездействия) и (или) решения должностных лиц библиотеки, предоставляющих услугу, заявители могут обратиться к директору библиотеки с предложениями, заявлениями или жалобами, которые рассматриваются в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть:

1. Направлена письменно:

- 353200, Краснодарский край, ст. Динская, ул. Красная, д. 72.
- на адрес электронной почты – dinbib@mail.ru.

2. Высказана устно на личном приеме у директора или по телефону: 6-36-33.

5.3. В письменной жалобе получателя услуги должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество получателя услуги;
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- контактный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- предмет жалобы;
- личная подпись получателя услуги.

5.4. Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы директор БУК МПБ принимает решение об удовлетворении требований, либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной (или электронной) форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6. 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 или указаны недействительные сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его 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.

5.7. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.8. Заявители 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 в отдел культуры администрации муниципального образования Динской район:

- по номеру телефона: 6-27-51, 6-21-07;
- по почтовому адресу: ст. Динская, ул. Красная, 53;
- по электронной почте: dinskadmin@mail.ru.

5.9. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается 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;
- в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц принимаются меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

**Блок - схема
последовательности действий
при исполнении муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

