



**Республика Бурятия**  
**Администрация муниципального образования**  
**«Город Северобайкальск»**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«26» августа 2021 г.

№ 909

г. Северобайкальск

Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг и работ учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск»

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации самоуправления в Российской Федерации», Постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 17.12.2020 г. № 1122 «С внесении изменений в перечень муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры, утверждённый постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 17.02.2015 г. № 241», п о с т а н о в л я ю:

1. Признать утратившим силу постановлением администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 09.12.2015 г. № 1468 «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск» (Приложение 1-9).

2. Утвердить:

2.1. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (Приложение 1).

2.2. Административный регламент по выполнению муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (Приложение 2).

2.3. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (Приложение 3).

2.4. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (Приложение 4).

2.5. Административный регламент предоставления муниципальной работы «Осуществление издательской деятельности» (Приложение 5).

2.6. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (Приложение 6).

2.7. Административный регламент по оказанию муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов» (Приложение 7).

2.8. Административный регламент по выполнению муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (Приложение 8).

2.9. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях) (Приложение 9).

2.10. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (в стационарных условиях) (Приложение 10).

2.11. Административный регламент по оказанию муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (Приложение 11).

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит опубликованию в официальном печатном издании «Газета «Северный Байкал» и на официальном сайте органов местного самоуправления Республики Бурятия.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «город Северобайкальск» по социальным вопросам Н.И. Рандину.

Глава



О.А. Котов

УТВЕРЖДЁН  
Постановлением администрации  
МО «город Северобайкальск»  
от «26» августа 2021 г.  
№ 909  
(приложение б)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
по оказанию муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и  
информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

**І. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент по выполнению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее - муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга предоставляется учреждением:

Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (далее - МАУК «ЦБС»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

В соответствии с действующим законодательством при оказании муниципальной услуги, регулируемой настоящим Регламентом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

При оказании муниципальной услуги МАУК «ЦБС» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, некоммерческими организациями.

1.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к библиотечно-библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотек МАУК «ЦБС»;

- выдача во временное пользование документа, копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа, копии документа по требованию;

- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа (заполненное требование, список);

- предоставление фактографической информации: в устном, печатном или электронном виде. Результат должен содержать: изложение факта, его описание (в соответствии с запросом пользователя), источник информации о факте;

- предоставление библиографической и полнотекстовой информации в открытом доступе на сайте МАУК «ЦБС» для удалённых пользователей;

- организация книжных выставок, проведение культурно-просветительских мероприятий, читательских акций, конкурсов, конференций и других мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знаний.

## 2. Круг заявителей

Потребителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются любые физические и юридические лица (в лице уполномоченных представителей), в том числе:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- организации и общественные объединения;
- органы государственной власти, местного самоуправления.

## 3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

3.1.1. Центральная модельная библиотека: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 5.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-37-89

3.1.2. Детская библиотека: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, ул. Космонавтов, д. 13.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-52-41

3.1.3. Библиотека микрорайона Заречный: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, мкр-он Заречный, ул. 40 лет Победы, д. 30.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 26-040

3.2. Адрес электронной почты для информирования по вопросу предоставления муниципальной услуги: [biblio\\_sbk@mail.ru](mailto:biblio_sbk@mail.ru).

3.4. График работы.

3.4.1. Центральная модельная библиотека.

Зимний график: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, суббота - с 13:00 до 15:00, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

Летний график: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, суббота, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

3.4.2. Детская библиотека: вторник, среда, четверг, - с 10:00 до 18:00, перерыв на обед с 13:00 до 14:00, пятница - с 10:00 до 14:00, суббота - с 10:00 до 17:00 без перерыва на обед, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

3.4.3. Библиотека микрорайона Заречный: понедельник, вторник, среда, четверг - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, пятница - с 10:00 до 14:00, суббота, воскресенье - выходной день. Последняя среда месяца - санитарный день.

3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте МАУК «ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <http://bibliosbk.ru/>.

3.6. Информация о руководителе учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте МАУК «ЦБС» - <http://bibliosbk.ru/>.

3.7. На официальном сайте МАУК «ЦБС» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах оказания муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги.

3.8. Пользователи вправе получить консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

## **II. Стандарт выполнения муниципальной услуги**

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

### **1. Наименование муниципальной услуги.**

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

### **2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу**

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система».

### **3. Срок предоставления муниципальной услуги**

3.1. Оказание муниципальной услуги непосредственно в библиотеках МАУК «ЦБС» на традиционных (бумажных) носителях и в электронном виде, через поисковой терминал, осуществляется в соответствии с режимом работы библиотек и при наличии свободного поискового терминала осуществляется сразу в момент обращения.

3.2. Запрос на оказание муниципальной услуги в электронной форме при посещении библиотеки осуществляется в момент обращения при наличии свободного терминала. Регистрация осуществляется автоматически при открытии электронной базы.

3.4. Максимальное время консультирования специалистом библиотек по оказанию муниципальной услуги - 15 минут.

3.5. Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда на абонементе производится на срок 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

### **4. Правовые основы оказания муниципальной услуги**

4.1. Предоставление работы осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ;
- Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ;
- Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ;
- Федеральный закон «О национально-культурной автономии» от 17.06.1996 г. № 74-ФЗ;
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 г. № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-1 «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 24.09.1996 г. № 336-1 «О библиотечном деле»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУК «Централизованная библиотечная система»;
- иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания муниципальной услуги.

4.2. Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

4.2.1. Руководства, правила, инструкции, методики, положения (регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

При оказании услуги используются следующие инструкции: инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники); инструкции персонала учреждения (должностные инструкции); инструкции по охране труда в учреждении; инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении; иные инструкции.

В качестве основных Положений в деятельности учреждения используются: положения о комиссии по охране труда и технике безопасности; положения о материальном стимулировании; иные положения внутреннего характера, регулирующие деятельность учреждения.

4.2.2. Административный регламент;

Административный регламент составляют нормативную основу практической работы учреждения.

4.2.3. Прочие документы, характеризующие правила внутреннего распорядка деятельности учреждения: штатное расписание, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения и т. д.

4.2.4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

## **5. Требования к выполнению муниципальной услуги**

5.1. Требования к местам выполнения муниципальной работы.

5.1.1. Центральный вход в учреждение должен быть оборудован вывеской с указанием наименования, режимом работы.

В зимнее время за один час до начала рабочего дня подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда.

5.1.2. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга должно соответствовать следующим требованиям:

- помещение должно быть оборудовано персональными компьютерами, обеспечивающим доступ в информационно-коммуникационную сеть Интернет и электронную библиотеку, и печатающим устройством;

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- в помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться температурный режим - не менее +18 и не более +25<sup>0</sup>С;

- помещение и оборудование детской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей;

- библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения,

обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг (мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надёжными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна).

В здании библиотек должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

- читальные залы;
- абонемент
- книгохранилища;

2) дополнительные помещения:

- гардероб;
- досуговый центр.

5.2. Требования к техническому оснащению.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путём проведения осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с МАУК «ЦБС».

5.3. Требования к уровню кадрового состава, обеспечивающего оказание муниципальной услуги.

5.3.1. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

5.3.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- библиотекари;
- административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, заведующие филиалами и так далее);
- технические работники (гардеробщик, сторож и так далее).

5.3.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтверждённую документами об образовании.

5.3.4. Для каждой категории работников должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие обязанности и права.

5.3.5. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

5.4. Библиотеки МАУК «ЦБС» в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативно-правовыми актами, обеспечивает:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме, оформлении документов, установленных Регламентом, совершении других необходимых для получения услуг действий;
- размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на первом этаже здания;
- условия доступна к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санитарные комнаты, фойе и т.д.



## 6. Условия выполнения муниципальной услуги

6.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

6.2. Оказание муниципальной услуги осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве (при наличии), месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребёнка для лиц, не достигших 14 лет (для получения муниципальной услуги в стенах библиотеки).

Запрещено требовать от заявителя предоставления документов и иной информации, представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи оказанием муниципальной услуги.

6.3. Читательский билет - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учёта пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращённых им документах.

Пользователям предоставляют образцы оформления документов и бланки, необходимые для оказания муниципальной услуги в стенах библиотек МАУК «ЦБС».

6.4. Обращение об оказании муниципальной услуги может быть:

- осуществлено при личном обращении в библиотеки МАУК «ЦБС»;
- направлен на почтовый адрес МАУК «ЦБС»: 671700, Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 5;
- направлено на адрес электронной почты: [biblio\\_sbk@mail.ru](mailto:biblio_sbk@mail.ru).

6.5. Письменные обращения Пользователей о порядке оказания муниципальной услуги, включая обращения, поступившие в электронной форме, рассматриваются с учётом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающей 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

6.6. Основная единица измерения услуги – 1 посещение.

6.7. Услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- абонеента, предусматривающего выдачу документа для использования вне библиотеки на определённых условиях;
- читального зала, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении библиотеки в течение её рабочего времени;
- центра правовой информации, предоставляющего доступ к электронным документам и базам данных в помещении библиотек.

Все Пользователи имеют право свободного доступа в библиотеку и свободного выбора, в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании библиотек.

Во временное пользование на срок до 15 дней Пользователям бесплатно предоставляется (выдаётся на дом) любой документ из библиотечных фондов, за исключением особо ценных и редких книг. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале.

Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования; конкретную информацию по запросу Пользователя.

Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному, справочному и информационному обслуживанию - выдача документа - фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

6.8. МАУК «ЦБС» организует и обеспечивает деятельность по предоставлению спектра библиотечных, информационных, справочно-библиографических услуг, просветительской деятельности:

- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- оказание консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;



- обслуживание пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных и неспециализированных документов; проведение консультаций по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;

- обслуживание Пользователей на абонементе: осуществлять приёмку (выдачу) документа от Пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, выполнять отметки о приёме (выдаче) документа.

## **7. Доступность предоставления муниципальной услуги**

7.1. Организация муниципальной услуги должна обеспечиваться своевременной информацией об её оказании.

7.2. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на получение услуги.

7.3. Способы получения потребителями информации о муниципальной услуге.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил предоставления услуги должно быть доступно населению МО «город Северобайкальск». Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан своё наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;  
- публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет в отраслевом разделе «Управление культуры» официального интернет-сайта администрации МО «город Северобайкальск»;

- информационных стендов, размещаемых в библиотеках МАУК «ЦБС»;

- тематических публикаций;

- публикации информации об учреждении в соответствии со стандартами качества услуг.

В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах оказания муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае личного общения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

## **8. Отказ в предоставлении муниципальной услуги**

8.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов в фондах библиотек (услуга не предоставляется до момента возвращения документа в фонд библиотеки);

- утеря или порча документов из фондов библиотек МАУК «ЦБС»;

- технические неполадки компьютерной техники;

- нарушение сроков возврата документов библиотек МАУК «ЦБС»;

- нарушение Правил пользования библиотеками МАУК «ЦБС».

Факты утери или порчи документов из фондов библиотек, нарушения сроков возврата документов, нарушений Пользователем Правил пользования библиотеками МАУК «ЦБС»

подтверждаются актом о нарушении, составленном в порядке и действующим в течение срока, установленных Правил пользования библиотеками МАУК «ЦБС»;

- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

8.2. Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

## **9. Требования к результату оказания муниципальной услуги, показатели оценки качества оказания муниципальной услуги**

9.1. Показателями качества и доступности оказания муниципальной услуги являются:

- соблюдение требований к информационному обеспечению;
- правдивость, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотек МАУК «ЦБС»;
- соблюдение требований к объёму муниципальной услуги;
- соблюдение к срокам оказания муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

9.2. Контроль за организацией и качеством оказания муниципальной услуги Пользователю осуществляет в пределах своей компетенции МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

9.3. Оценка качества производится МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально и ежегодно с учётом сроков предоставления отчётов о выполнении муниципального задания.

## **III. Контроль за качеством оказания муниципальной услуги**

### **1. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги**

1.1. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

1.2. Директор МАУК «ЦБС» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

1.3. Приказом директора МАУК «ЦБС» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

1.4. Директор МАУК «ЦБС» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;
- организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента.

### **2. Осуществление контроля за качеством оказания муниципальной услуги**

2.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной услуги, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

2.2. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.3. Внутренний контроль проводится директором МАУК «ЦБС».

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);

2) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

2.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

1) проведения мониторинга основных показателей услуги за определённый период;

2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работы, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору МАУК «ЦБС» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

2.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

## **IV. Административные процедуры**

### **1. Состав административных процедур**

1.1. Основанием для начала административного действия является обращение Пользователя в МАУК «ЦБС» по вопросу оказания муниципальной услуги.

1.2. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация (перерегистрация) Пользователя (срок регистрации одного Пользователя);
- консультирование специалистом библиотеки;
- предоставление доступа Пользователя к библиотечному фонду, каталогам.

### **2. Информирование по запросам пользователей**

2.1. При информировании Пользователей по вопросам оказания муниципальной услуги в ответах на телефонный звонок и обращения непосредственно в учреждение сотрудники МАУК «ЦБС» подробно и вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующих Пользователя.

2.2. При невозможности сотрудника ответить на поставленные вопросы, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику по требуемому профилю.

2.3. Выдача пользователю информации в соответствии с его запросом. Срок ответа не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного запроса. Срок ответа на устный вопрос не должен превышать 10 минут.

### **3. Последовательность выполнения административных процедур**

#### 3.1. Регистрация (перерегистрация) Пользователя.

3.1.1. Основанием для регистрации (перерегистрация) Пользователя является личное обращение Пользователя в библиотеки МАУК «ЦБС».

Регистрация (перерегистрация) Пользователя осуществляется специалистом библиотеки МАУК «ЦБС» ответственным за оказание муниципальной услуги, по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

#### 3.1.2. Регистрация (перерегистрация) Пользователя предусматривает:

- приём документов;
- установление личности Пользователя;
- установления наличия (отсутствия) оснований для отказа в оказании муниципальной услуги в помещениях библиотек МАУК «ЦБС»;
- оформление читательского формуляра.

3.1.3. Результатом административной процедуры является оформление читательского формуляра (проставление в нём отметки о перерегистрации).

#### 3.2. Консультирование Пользователя.

3.2.1. Специалист библиотеки МАУК «ЦБС» в вежливой и корректной форме консультирует Пользователя по использованию баз данных библиотек, книжного фонда.

3.3. Предоставление доступа Пользователя к библиотечному фонду, каталогам, справочно-библиографическому аппарату.

3.3.1. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает Пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных и неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;
- обслуживает Пользователя на абонементе: осуществляет приёмку (выдачу) документа от Пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приёмке (выдаче) документа;
- осуществляет выдачу документов из основного книгохранения;
- обслуживает Пользователя путём приёма справочно-библиографических запросов;
- осуществляет поиск информации по запросу пользователя в сети Интернет, в справочно-информационной системе «Консультант» и др.

### **4. Сроки выполнения административных процедур**

4.1. Регистрация (перерегистрация) Пользователя (в том числе в автоматизированном режиме) составляет не более 15 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

#### 4.2. Консультирование Пользователя.

Срок выполнения процедуры - не более 30 минут.

4.3. Предоставление доступа Пользователя к библиотечному фонду, каталогам, справочно-библиографическому аппарату.

4.3.1. Пользование библиотечным фондом или электронными ресурсами в помещениях библиотек МАУК «ЦБС» осуществляется в течение рабочего времени библиотек.

4.3.2. Предоставление документов библиотечного фонда (за исключением особо ценных и редких книг) во временное пользование бесплатно устанавливается сроком на 15 дней.

### **5. Порядок и формы контроля за оказанием муниципальной услуги**

5.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

5.2. Внутренний контроль осуществляется директором МАУК «ЦБС». Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль:

- тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

- комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются в отношении каждого сотрудника с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

5.3. МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества бюджетной услуги путём:

- проведения мониторинга основных показателей муниципальной услуги за определённый период;

- анализа обращений и жалоб граждан в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск», проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб МАУК «ЦБС» на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния библиотек;

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

- социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

5.4. Жалобы на нарушение настоящего Регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены директором МАУК «ЦБС» с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

## **6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц**

6.1. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обслуживание действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

6.2. Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

6.3. Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействий) в судебном порядке.

6.4. Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

6.5. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации письменного заявления.

6.6. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

6.7. Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

6.8. По результатам рассмотрения обращения должностными лицами принимается решение об удовлетворении требований заявителя (представителя заявителя) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (представителю заявителя).

6.9. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по

данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

6.10. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения заявителя (представителя заявителя).

6.11. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

6.12. Заявитель имеет право на обжалование действий и бездействий должностных лиц в судебном порядке в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.



Приложение № 1  
к Административному регламенту оказания  
(предоставления) муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и  
информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»

**БЛОК-СХЕМА**  
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

