

УТВЕРЖДЕН

постановлением главы

Верхнесалдинского городского
округа от 02.08.2010 г. № 497

«Об утверждении Административного
регламента предоставления
муниципальной услуги по организации
библиотечного обслуживания ...»

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги по организации библиотечного
обслуживания населения Верхнесалдинского городского округа**

I. Общие положения

1. Настоящий административный регламент (далее - Регламент) предоставления муниципальной услуги по обеспечению библиотечного обслуживания населения Верхнесалдинского городского округа (далее - Муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги.

2. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга - организация библиотечного обслуживания населения.

3. Наименование органа непосредственно, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу по организации библиотечного обслуживания населения предоставляет Управление культуры Верхнесалдинского городского округа (далее – Управление культуры), которое является учредителем муниципального учреждения культуры Централизованная библиотечная система.

Исполнителем муниципальной услуги по обеспечению библиотечного обслуживания населения является муниципальное учреждение культуры Централизованная библиотечная система (далее – Центральная городская библиотека (библиотеки-филиалы)).

4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003г., N 40, ст. 3822);

3) Закон Российской Федерации от 9 октября 1992г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Ведомости Съезда народных

депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992г., N 46, ст. 2615);

4) Федеральный закон от 29 декабря 1994г. N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995г., N 1, ст. 2);

5) Закон Свердловской области от 21 апреля 1997г. N 25-ОЗ "О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области" (Ведомости Законодательного Собрания Свердловской области 1997г., N 13, стр. 8);

6) Устав Верхнесалдинского городского округа (зарегистрирован Главным управлением Министерства юстиции Российской Федерации по Свердловской области 18 ноября 2005г.);

7) Решение Думы Верхнесалдинского городского округа от 24 декабря 2008 года №106 "Об утверждении Положения "Об определении порядка организации библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов библиотек Верхнесалдинского городского округа" ("Салдинские вести", 2009г., N 2, стр. 29).

5. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) получение информации из библиотечных фондов.

6. Описание заявителя муниципальной услуги.

Заявителем муниципальной услугой может быть население Верхнесалдинского городского округа и граждане, временно проживающие на территории Верхнесалдинского городского округа независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее – Заявитель). Граждане вправе обращаться за предоставлением услуги лично, либо действовать через своих представителей.

Заявители, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фонда библиотеки через внестационарные формы обслуживания.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

7. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Место нахождение, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов) (Приложение № 1).

Режим работы Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов) (Приложение № 2).

8. Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

1) публикации информации на официальном сайте муниципального учреждения культуры Централизованная библиотечная система vsbiblioteka.ru;

2) телефонной связи;

3) информирования при личном обращении;

4) письменного обращения.

9. На сайте муниципального учреждения культуры Централизованная библиотечная система размещается следующая информация: название Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов); фамилия, имя, отчество заведующих Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов); адрес Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов); номера телефонов; проводимые культурно-массовые мероприятия; перечень предоставляемых услуг исполнителем; электронный адрес Исполнителя.

10. При ответах на телефонные и устные обращения работники Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов) подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в который позвонил обратившийся, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 5 минут.

При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому работнику, который владеет информацией, или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

11. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги проводится при личном контакте с Заявителем. Работники Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов) в случае личного обращения Заявителя, предоставляют необходимые разъяснения о предоставляемой муниципальной услуги. Работники Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов), непосредственно взаимодействующие с Заявителем, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени, отчества или соответствующей информации на рабочем столе специалиста.

12. Работники предоставляют информацию по следующим вопросам:

- 1) о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- 2) о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 3) о сроке предоставления услуги;
- 4) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

13. Основными требованиями к информированию Заявителя являются:

- 1) достоверность предоставляемой информации;
- 2) четкость в изложении информации;
- 3) полнота информирования;
- 4) наглядность форм предоставляемой информации;
- 5) удобство и доступность получения информации;
- 6) оперативность предоставления информации.

14. У входа в библиотеку размещены: наименование Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов); информация о режиме работы; информация об изменении режима работы; объявление о предстоящих мероприятиях.

В помещении Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов) на информационном стенде на удобном месте размещаются: правила пользования

библиотекой; перечень оказываемых библиотеках услуг; информация о номерах телефонов библиотек, отделов библиотек; информация о проводимых культурно - массовых мероприятиях; Ф.И.О. директора библиотеки; информация о способах доведения Пользователями своих отзывов, замечаний, предложений о работе библиотеки; перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги; основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.

15. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в течение 5 - 6 рабочих дней, согласно режиму работы Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов).

16. Перечень оснований для приостановления в предоставлении муниципальной услуги, отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении услуги может быть отказано, если:

1) Заявителем не представлены документы, указанные в пункте 21 настоящего Регламента.

Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в следующих случаях:

1) пользователь нарушил Правила пользования Центральной городской библиотекой (библиотеками-филиалами);

2) пользователь утратил или испортил документы из фондов Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов);

3) пользователь нарушил сроки возврата документов, взятых во временное пользование на абонементе Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов).

17. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Центральная городская библиотека (библиотеки-филиалы) размещается в специально предназначенном или приспособленном здании (помещении), доступном для населения, с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. При размещении на 1 этаже жилого дома обеспечивается удобный и свободный подход для граждан и подъезд для производственных целей самой библиотеки, а также система освещения входа в здание Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов).

Обязательное наличие стандартной вывески с наименованием муниципальной библиотеки и вывеской с режимом работы учреждения.

Помещения Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов) оснащены информационными указателями (табличками) с названиями отделов. Библиотечные фонды оформлены с указанием алфавита, отделов литературы.

Место для информирования и приёма заявок, ожидания пользователей оснащено первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях, оборудованием (стойками, кафедрами для оформления документов, стульями), специальной компьютерной техникой, удобной мебелью обеспечивающей комфорт Заявителю.

18. Читальный зал обеспечен рабочими местами для посетителей (каждому посетителю предоставляется стол, стул, настольная лампа при недостаточном освещении).

19. Места ожидания оснащены стульями, кресельными секциями, банкетками, что обеспечивает комфорт Заявителю.

20. Центральная городская библиотека (библиотеки-филиалы) оборудована системами теплоснабжения. Температурный режим в рабочих помещениях должен быть не менее +18-20 градусов, влажность воздуха 53 %.

21. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги:

1) Заявителю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации);

2) Заявители, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предъявленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительство).

22. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

III. Административные процедуры

23. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующую административную процедуру:

1) приём и регистрация Заявителя;

2) библиотечное обслуживание Заявителя.

Блок-схема последовательности административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в Приложение № 3 к настоящему Регламенту.

24. Основанием для начала предоставления административного действия являются устное обращение заявителя в Центральную городскую библиотеку (библиотеки-филиалы).

Работник Центральной городской библиотеки (библиотеки-филиала), ответственный за выполнение действия – библиотекарь.

Содержание административного действия: запись Заявителя в Центральную городскую библиотеку (библиотеку-филиал). Максимальный срок выполнения действия составляет не более 10 минут.

Библиотекарь ведет приём Заявителя в установленные часы работы Центральной городской библиотеки (библиотеки-филиала). Заявители имеют право на обслуживание и получение документов на русском языке как государственном языке Российской Федерации. Для того чтобы стать Пользователем, необходимо явиться в Центральную городскую библиотеку (библиотеку-филиал) с документом, удостоверяющим личность (паспорт, военный билет, временное удостоверение личности Гражданина РФ по форме 2П) для детей до 14 лет, документы предоставляют их законные представители.

При установлении факта отсутствия документов указанных в пункте 16 настоящего Регламента, библиотекарь уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги и порядке их устранения.

При не согласии предоставить все необходимые документы, указанные в

пункте 16 настоящего Регламента, для предоставления муниципальной услуги, библиотекарь отказывает Заявителю в предоставлении услуги.

При наличии всех необходимых для предоставления муниципальной услуги документов, соответствующих пункту 16 настоящего Регламента, библиотекарь знакомит Заявителя с Правилами пользования Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов).

Если Заявитель принимает условия, изложенные в Правилах пользования Центральной городской библиотеки (библиотеками-филиалами), библиотекарь оформляет формуляр читателя с личной подписью Заявителя.

Ежегодно в начале календарного года работники Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов) осуществляют перерегистрацию ранее записанных граждан. Перерегистрация ранее записанных граждан составляет 5 минут.

25. Заявитель в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа. Библиотекарь выполняет запрос Заявителя, осуществляя непосредственное библиотечное обслуживание - выдачу документов.

Максимальный срок выполнения действия:

1) выдача документа из фондов библиотеки - от 10 до 20 минут (в зависимости от сложности запроса).

Обслуживание Заявителя в читальном зале: библиотекарь производит подбор и выдачу документов; проводит консультации по каталогам и картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов; перед выдачей документов Заявителю во временное пользование (на время работы читального зала) библиотекарь проверяет документы на предмет сохранности, записывает их в формуляр читателя и выдает Заявителю под личную роспись. По окончании работы с документами, Заявитель лично сдает полученные во временное пользование документы библиотекарю, библиотекарь проверяет документы на предмет сохранности и делает запись в формуляре читателя, что документы сданы.

Обслуживание Заявителя на абонементе:

1) библиотекарь осуществляет приемку (выдачу) документов от Заявителя, выданных во временное пользование (для взрослых – на 15 дней, для детей до 14 лет – от 15 до 30 дней);

2) библиотекарь осуществляет проверку сохранности документа, сверку с формуляром читателя; делает отметку о приеме (выдаче) документа в читательском формуляре.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

26. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов) по предоставлению муниципальной услуги осуществляется директором муниципального учреждения культуры Централизованная библиотечная система.

Текущий контроль организует и осуществляет директор муниципального учреждения культуры Централизованная библиотечная система.

Проведение проверок может носить:

1) плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работ Управления культуры Верхнесалдинского городского округа, утверждённых начальником Управления культуры и муниципального учреждения культуры Централизованная библиотечная система, утверждённых директором учреждения);

2) внеплановый характер (осуществляется по конкретному обращению заинтересованного лица).

При проведении плановой проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной процедуры (тематические проверки).

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги в связи с конкретным обращением Заявителя осуществляется директором муниципального учреждения культуры Централизованная библиотечная система и (или) начальником Управления культуры Верхнесалдинского городского округа.

27. Директор муниципального учреждения культуры Централизованная библиотечная система организует работу по предоставлению Услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несёт персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

28. Персональная ответственность работников учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

29. Директор ведёт учёт случаев ненадлежащего исполнения работниками Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов) своих должностных обязанностей, по каждому случаю ненадлежащего исполнения должностных обязанностей проводит служебное расследование.

О мерах принятых в отношении виновных в нарушении законодательства российской Федерации, в течение 10 дней со дня принятия таких мер, директор учреждения обязан сообщить в письменной форме Заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

30. Заявитель может обратиться с жалобой на решение или действие (бездействие), осуществляемое (принятое) на основании настоящего Регламента, устно или письменно к директору муниципального учреждения культуры Централизованная библиотечная система и (или) начальнику Управления культуры Верхнесалдинского городского округа.

При обращении Заявителя с жалобой в письменной форме, срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней со дня получения обращения.

В письменной жалобе Заявитель указывает:

1) фамилия, имя, отчество гражданина (его уполномоченного представителя), его место жительства или пребывания;

2) наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), которого обжалуется;

3) предмет жалобы;

4) личная подпись обратившегося (его уполномоченного представителя).

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Обращения Заявителя, содержащие обжалование решений, действия конкретных должностных лиц, не могут быть направлены этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

Если в процессе рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению Заявителю муниципальной услуги. При этом Заявителю, в течение трёх рабочих дней со дня принятия такого решения, направляется сообщение о принятом решении в письменной форме.

Обращения Заявителя считается разрешённым, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

31. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие работников Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов) в судебном порядке.

Заявитель имеет право на обращение в суд вне зависимости от соблюдения административной процедуры обжалования.

Приложение N 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги по организации библиотечного
обслуживания населения
Верхнесалдинского городского округа
от « ____ » _____ 20__ г. № ____

***Место нахождения, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты
Центральной городской библиотеки (библиотек-филиалов)***

Наименование учреждения	ФИО заведующей	контактный телефон	Адрес местонахождения, адрес электронной почты
Центральная городская библиотека (ЦГБ)	Пирожок Марина Викторовна	2-54-87	г.Верхняя Салда, ул.Воронова,12/1 pirogokmvsalda@mail.ru
библиотека-филиал №5		2-06-79	г.Верхняя Салда, ул.Ленина,12
библиотека-филиал №6	Вахрушева Надежда Васильевна	4-63-14	Верхнесалдинский район, д.Нелоба, ул.Центральная,1
библиотека-филиал №7	Терентьева Татьяна Александровна	-	Верхнесалдинский район, д.Никитино, ул.Центральная,13
библиотека-филиал №10	Сулова Любовь Степановна	4-23-40	Верхнесалдинский район, д.Северная, ул.8 Марта,2
библиотека-филиал №11		41-4-40	г.Верхняя Салда, ул.Труда,1 ГДК
библиотека-филиал № 13	Исакова Людмила Михайловна	2-54-87	г.Верхняя Салда, ул.Воронова,12/1
библиотека-филиал №14	Белова Людмила Ивановна	-	Верхнесалдинский район, пос.Басьяновский ЦК «Современник»

***Режим работы Центральной городской библиотеки
(библиотек-филиалов)***

В муниципальном учреждении культуры Централизованная библиотечная система устанавливается два режима работы для библиотек в течение календарного года:

-основной с 01 сентября по 30 июня с режимом работы:

- Центральная городская библиотека ежедневно с 10.00 до 18.00, суббота с 10.00 до 17.00 без перерыва, выходной – воскресенье
- Филиал №13 с 10.00 до 18.00, суббота с 10.00 до 17.00 без перерыва, выходной- воскресенье

-летний с 01 июля по 31 августа с режимом работы:

- Центральная городская библиотека ежедневно с 10.00 до 18.00 без перерыва, выходной- суббота, воскресенье
- Филиал №13 с 10.00 до 18.00, суббота с 10.00 до 17.00 без перерыва, выходной- суббота, воскресенье

Библиотеки-филиалы обслуживают пользователей:

- Филиал №5 с 10.00 до 18.00, суббота с 10.00 до 17.00 перерыв с 13.00 до 14.00 выходной- воскресенье, понедельник
- Филиал №6 с 18.00 до 22.00 выходной –воскресенье, понедельник
- Филиал №7 с 10.00 до18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, выходной- суббота, воскресенье
- Филиал №10 с 10.00 до18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, выходной- суббота, воскресенье
- Филиал №11 с 16.00 до 20.00, выходной- воскресенье, понедельник
- Филиал №14 с 10.00 до19.00, перерыв с 13.00 до 14.00, выходной- воскресенье, понедельник

**Блок-схема
последовательности административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги**



