

УТВЕРЖДЕН

приказом начальника управления
культуры, искусства и
кинематографии администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик
от 21.12.2023 № 172

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальных услуг (выполнения работ),
оказываемых (выполняемых) муниципальным бюджетным
учреждением культуры «Централизованная библиотечная система
муниципального образования город-курорт Геленджик»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система муниципального образования город-курорт Геленджик» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система муниципального образования город-курорт Геленджик», создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система муниципального образования город-курорт Геленджик» и определяет сроки и последовательность действий, порядок взаимодействия участников данных отношений.

1.2. Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система муниципального образования город-курорт Геленджик» (далее – МБУК ЦБС) предоставляются муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», (далее - Услуга) и выполняются работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» и «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (далее - Работы) в соответствии с муниципальным заданием №15, утвержденным начальником управления культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик

28 декабря 2023 года и Стандартом качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система муниципального образования город-курорт Геленджик», утвержденным приказом начальника управления культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик от 21 декабря 2023 года №171.

1.3. Предоставление Услуги и выполнение Работ осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Краснодарского края от 3 ноября 2000 года №325-КЗ «О культуре» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Краснодарского края от 23 апреля 1996 года № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае» (с последующими изменениями и дополнениями);

- Закон Краснодарского края от 31 мая 2005 года №867-КЗ «Об обязательном экземпляре документов Краснодарского края» (с последующими изменениями и дополнениями);

- иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, локальными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области библиотечного дела.

1.4. Предоставление Услуги и выполнение Работ осуществляется МБУК ЦБС для следующих категорий потребителей:

- физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, в соответствии с возрастным статусом библиотек, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме.

1.5. Результатами предоставления Услуги и выполнения Работ МБУК ЦБС являются:

- выдача пользователю запрашиваемых документов из фонда библиотеки;
- отказ в выдаче пользователю запрашиваемых документов из фонда библиотеки;
- предоставление информации о содержании библиотечных фондов через систему каталогов, картотек и других форм библиотечного информирования;
- организация доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам и услугам, информационной продукции, в том числе удаленно, через сеть Интернет;
- организация книжных выставок, культурно-просветительских мероприятий, читательских акций, конкурсов, конференций и других мероприятий с целью продвижения чтения, осуществления просветительской деятельности, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знания, в том числе удаленно, через сеть Интернет;
- предоставление через официальные веб-сайты и социальные сети МБУК ЦБС свободного доступа к сетевым электронным ресурсам, электронным библиотекам и коллекциями МБУК ЦБС и другим сетевым электронным ресурсам, на условиях производителя (поставщика) информации.
- организация и контроль за деятельностью читательских клубов по интересам, любительских объединений.

2. Требования к порядку предоставления Услуги и выполнению Работ.

2.1. Сведения о предоставлении Услуги и выполнении Работ носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.2. Информация о порядке оказания Услуги предоставляется:

- непосредственно на информационных стендах в МБУК ЦБС;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- 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.).

2.3. МБУК ЦБС, осуществляющее предоставление Услуги и выполнение Работ, имеет следующие контактные данные:

353461, Краснодарский край, г. Геленджик, ул. Приморская, 25

Контактный телефон (телефон для справок) 5-96-15,

Интернет-сайт МБУК ЦБС: <http://cbsgel.krd.muzkult.ru> , <http://www.kultura23.ru>

Адрес электронной почты: cbinfo@yandex.ru

Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам предоставления Услуг и выполнения Работ МБУК ЦБС размещаются:

- на Интернет-сайтах: <http://www.kultura23.ru>, <http://cbsgel.krd.muzkult.ru> ;

- на информационном стенде по адресу: г. Геленджик, ул. Приморская, 25.

2.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты структурных подразделений МБУК ЦБС подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения или структурного подразделения, в которое обратился потребитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся потребителю должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.5. Потребитель с учётом графика (режима) работы МБУК ЦБС имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению Услуги и выполнению Работ при помощи телефона, средств Интернета, или посредством личного посещения структурных подразделений МБУК ЦБС.

2.6. Сроки ожидания потребителя при предоставлении Услуги и выполнении Работ определены приказом директора МБУК ЦБС от 19 декабря 2017 года №66 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках МБУК ЦБС» и в среднем составляют 20 минут.

Исключения составляют посещение культурно-просветительских мероприятий, заседаний читательских клубов по интересам, любительских объединений в стационаре (от 30 до 90 минут) и предоставление доступа к документам, которые отсутствуют в фонде МБУК ЦБС, но могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи (от 3 до 14 дней).

2.7. Основаниями для отказа в предоставлении Услуг, выполнении Работ является:

- отсутствие запрашиваемого документа в фонде;
- нарушение пользователем правил пользования библиотеками МБУК ЦБС, а также - форс-мажорные обстоятельства.

2.8. Структурные подразделения МБУК ЦБС, предоставляющие Услугу и выполняющие Работы, должны быть оборудованы согласно нормативам минимального ресурсного обеспечения услуг общедоступных библиотек.

3. Административные процедуры предоставления Услуги, выполнения Работ.

3.1. При предоставлении Услуги, выполнении Работ должностным лицом должна быть соблюдена следующая последовательность действий (процедур):

- запись потребителя в библиотеку МБУК ЦБС, оформление читательского формуляра;

- прием запроса потребителя на выдачу требуемого документа, информации;

- выполнение запроса потребителя, осуществление поиска и выдачи документа, информации (подбор и выдача специализированных или неспециализированных документов, консультация с помощью СБА библиотеки, прием (выдача) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приеме (выдаче) документа, информирование о составе фонда библиотеки).

- отметка о выполнении запроса потребителя либо невыполнении данного запроса с пояснениями причины.

3.2. Организация культурно-просветительских мероприятий проводится должностными лицами в соответствии с Планом работы МБУК ЦБС, рекомендациями Учредителя, городских и краевых методических служб, последовательность действий зависит от характера мероприятия и его продолжительности, результаты отражаются в итоговых отчетах деятельности.

3.3. Организация и контроль за деятельностью читательских клубов по интересам, любительских объединений осуществляется должностными лицами в течение рабочего времени в соответствии с Планами работы данных объединений.

4. Порядок и формы контроля предоставления Услуги, выполнения Работ.

4.1 Текущий контроль соблюдения последовательности действий по предоставлению Услуги, выполнению Работ должностными лицами, осуществляется заведующими структурными подразделениями МБУК ЦБС, директором МБУК ЦБС.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

4.2 Текущий контроль осуществляется путём проведения заместителем директора МБУК ЦБС, ответственным за организацию работы по предоставлению Услуги, выполнению Работ проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, министерства культуры Краснодарского края, локальных нормативных актов, регулирующих предоставление Услуги, выполнение Работ.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в 3 месяца.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления Услуги, выполнения Работ включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, утвержденными приказами директора МБУК ЦБС.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица,
а также принимаемого им решения при предоставлении
Услуги, выполнения Работ.

5.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия должностного лица (лиц) МБУК ЦБС в досудебном порядке.

5.2. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к директору МБУК ЦБС.

Директор МБУК ЦБС проводит личный приём заявителей.

Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах МБУК ЦБС.

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

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор МБУК ЦБС вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 60 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.4. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.5. По результатам рассмотрения обоснованной жалобы директор МБУК ЦБС принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.6. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается.

5.7. 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:

- по номерам телефонов управления культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик: 2-09-24; 2-08-35;

- по почтовому адресу: 353460, г. Геленджик, ул. Революционная, д.1;

- на Интернет-сайты и по электронной почте kultura@gelendzhik.org ;

5.8. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, который подает обращение, его место жительства или пребывания;

- наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;

- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- 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 МБУК ЦБС директор МБУК ЦБС принимает меры по привлечению к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

Директор МБУК «Централизованная
библиотечная система муниципального
образования город-курорт Геленджик»



Т.А. Егорова