

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И
ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
БИБЛИОТЕКИ»**

1. Общие положения

Административный регламент Муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Зимовниковского района (далее – МУК МЦБ Зимовниковского района) по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – административный регламент и муниципальная услуга, соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальных услуг и создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга, подлежащая регламентации.

Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – административный регламент и муниципальная услуга, соответственно)

2.2. Наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Зимовниковского района (далее – МУК МЦБ Зимовниковского района) подведомственной Администрации Зимовниковского района.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является: количество посещений;

Получателями муниципальной услуги является население Зимовниковского района.

Граждане, которые сами не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями, регистрируются на основании доверенности, предоставленной их поручителями (приложение № 2 к настоящему Регламенту).

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 15 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от получателя. Ожидание получателем муниципальной услуги в очереди при подаче документов не должно превышать:

- в стационарных условиях 15 минут (приложение блок схема предоставления муниципальной услуги).

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания населения осуществляется в соответствии действующим законодательством Российской Федерации:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 г. №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 г. №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- «Основными направлениями государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и планом действий по их реализации» от 01.06.2006 г., №МФ-П44-2462;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 г. № 1063-р «О социальных нормах и нормативах»;
- Постановлением Минтруда РФ от 3 февраля 1997 г. № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- ГОСТом 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика»;
- Областным законом от 22.10.2004 г. № 177-ЗС «О культуре»;

- Уставами библиотек, Правилами пользования библиотекой, локальными нормативно-правовыми актами библиотеки.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является: исполнение запроса пользователя, которое выражается в записи пользователя в библиотеку, предоставлении справки, выдаче документа, посещении мероприятия.

Пользователями муниципальной услуги могут быть физические лица (население муниципального района) и юридические лица.

2.6 Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги.

2.6.1. Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги в конкретной библиотеке указывается в Правилах пользования библиотекой.

2.6.2. Право пользования услугами библиотеки наступает с момента оформления читательского формуляра.

Для этого любое физическое лицо должно предъявить удостоверение личности (паспорт);

Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительства);

2.6.3. Выдача документов осуществляется на основании устного запроса пользователя при посещении библиотеки.

2.6.4. При отсутствии необходимого издания в фонде библиотеки, выдача документов из фондов других библиотек осуществляется на основании бланк - заказа МБА (межбиблиотечному абонементу);

2.6.5. Для оформления заказа по ЭДД (электронная доставка документа) используется электронная форма бланк - заказа на сайтах библиотек.

2.7. Перечень оснований для приостановления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

- представлен неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;
- пользователь нарушил Правила пользования библиотекой;
- отсутствует финансовое обеспечение муниципальной услуги.

2.7.2. Пользователь, причинивший ущерб библиотеке, может быть лишен в соответствии с Правилами пользования библиотекой права на оказание муниципальных услуг сроком на 3 месяца с момента нарушения или до момента устранения им нарушения или компенсации ущерба, нанесенного библиотеке. Повторное нарушение - 6 месяцев.

2.7.3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям пользователь может обжаловать в суде.

2.8. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. Размещение и оформление помещений муниципальных библиотек.

МУК МЦБ Зимовниковского района размещается с учетом максимальной доступности – находится в центре поселка.

Доступ к услуге МУК МЦБ Зимовниковского района осуществляется:

- путём непосредственного посещения пользователем стационарной библиотеки.

2.8.2. Библиотеки, которые размещаются в специально приспособленных помещениях общественных зданий и отдельно стоящих зданиях.

МУК МЦБ Зимовниковского района:

Библиотека расположена на 2 этаже здания. Вход в библиотеку находится на 1 этаже здания, что обеспечивает удобный и свободный подход для пользователей и подъезд для производственных целей самой библиотеки, а также система освещения входной группы.

Детская библиотека структурное подразделение МУК МЦБ Зимовниковского района: вход в библиотеку находится на 1 этаже здания, что обеспечивает удобный и свободный подход для пользователей и подъезд для производственных целей самой библиотеки, а также система освещения входной группы.

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

С целью обеспечения доступной среды учреждение должно иметь:

- условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;
- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.8.3. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда.

Рабочие места специалистов библиотеки должны быть оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление муниципальной услуги, а также обеспечиваются доступом в Интернет.

МУК МЦБ Зимовниковского района

- число ПК – 26
- копир. тех. – 10
- число телефон – 2
- эл. почта – 2
- Интернет – локальная сеть
- факс – 1
- Мультимедийный проектор - 1

Детская библиотека структурное подразделение МУК МЦБ Зимовниковского района

- число ПК – 5
- копир. тех. – 3
- число телефон – 1
- эл. почта – 1
- Интернет – локальная сеть
- Мультимедийный проектор - 1

3. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

3.1 Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

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

- публикации информации на официальном сайте Администрации Зимовниковского района в разделе «Административные регламенты»;
- публикации информации на официальном сайте Отдела культуры Администрации Зимовниковского района в разделе «Нормативная база»;
- публикации информации на официальном сайте МУК МЦБ Зимовниковского района в разделе «О библиотеке», подраздел «Муниципальные услуги»;
- телефонной связи;
- публикации в средствах массовой информации;
- информации в библиотеках.

3.1.2. Сведения о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги:

МУК МЦБ Зимовниковского района

- почтовый адрес: 347460, Ростовская обл. п. Зимовники, ул. Ленина, 103,
- телефон: 3-34-65,
- адрес официального сайта: <http://zimamcb.ru> ,
- адрес электронной почты : zimazentrlib@rambler.ru,
zimazentrlibdirektor@yandex.ru
- режим работы библиотеки: с 9:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00

выходной воскресенье

Детская библиотека структурное подразделение МУК МЦБ Зимовниковского района

- почтовый адрес: 347460, Ростовская обл. п. Зимовники, ул. Ленина, 101,
 - телефон: 3-15-35,
 - адрес официального сайта: <http://zimamcb.ru> ,
 - адрес электронной почты : zimazentrlib@rambler.ru,
 - режим работы библиотеки: с 9:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00
- выходной воскресенье

3.2. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- количество посещений (*учет количества посещений пользователями*).

3.3. Количество посещений в стационарных условиях (*учет количества посещений пользователями*).

3.3.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

3.3.2. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

3.3.3. Порядок действий:

- оформление запроса на удовлетворение информационных потребностей получателя Услуги;
- представление всех необходимых документов, соответствующих требованиям настоящего Регламента для предоставления муниципальной услуги;
- ознакомление с правилами пользования библиотекой;
- оформление читательского формуляра с личной подписью пользователя;
- учет количества посещений.

3.3.4. Учет посещений пользователей документа ведётся в следующих отделах:

- читальный зал;
- абонемент;
- юношеский сектор;
- сектор краеведения;
- БИЦ;
- внестационарный.

3.3.5. Результатом административного действия является удовлетворение информационных потребностей получателя Услуги.

3.3.6. Способ фиксации результата выполнения административного действия – учет количества посещений пользователей в Дневнике работы библиотеки, ч.1.

3.4. Размещение и оформление информации о муниципальной услуге.

На информационном стенде библиотеки должны содержаться следующие сведения:

- место расположение библиотеки;
- режим работы библиотеки;
- номера телефонов, факсов,
- адреса электронной почты;
- извлечения из нормативных правовых актов, норм, регулирующих исполнение муниципальной услуги;
- текст административного регламента с приложениями;
- Устав библиотеки;
- Правила пользования библиотекой и иные локальные нормативные документы библиотеки.

3.5 Сроки предоставления муниципальной услуги.

3.5.1. Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках», локальными актами МУК МЦБ Зимовниковского района.

3.5.2. Срок предоставления Услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 15 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от получателя. Ожидание получателем муниципальной услуги в очереди при подаче документов не должно превышать:

- в стационарных условиях 15 минут.

3.5.3. В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы, срок предоставления муниципальной услуги:

- право на предоставление муниципальной услуги сохраняется за получателем на необходимый ему срок в случае соблюдения Правил пользования библиотекой.

3.6 Требования к предоставлению муниципальной услуги

3.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется с учетом основных положений Устава МУК МЦБ Зимовниковского района, правил пользования библиотекой, локальных актов библиотеки, регламентирующих вопросы организации библиотечного обслуживания.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Текущий контроль над соблюдением и исполнением специалистами МУК МЦБ Зимовниковского района положений настоящего Регламента и локальных актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги,

осуществляется Отделом культуры Администрации Зимовниковского района и директором МУК МЦБ Зимовниковского района.

4.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами начальника Отдела культуры Администрации Зимовниковского района и директором МУК МЦБ Зимовниковского района.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля осуществляются на основании приказа начальника Отдела культуры Администрации Зимовниковского района и директором МУК МЦБ Зимовниковского района.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные аспекты (тематические проверки).

Проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

4.5. Директор МУК МЦБ Зимовниковского района организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности сотрудников МУК МЦБ Зимовниковского района, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов деятельности, обучению работников, несет персональную ответственность за соблюдением законодательства.

4.6. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента.

5.1. Решения должностных лиц учреждения, принятые в рамках исполнения действий по предоставлению муниципальной услуги, а также их действия или бездействия, могут быть обжалованы в досудебном порядке.

Заявитель вправе обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее - письменное обращение).

5.2. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидным и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с

согласия заинтересованного лица может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

5.3. При направлении письменного обращения.

5.3.1. В письменном обращении указываются:

- фамилия, имя, отчество заинтересованного лица (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя, в случае обращения с жалобой представителя);
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- контактный почтовый адрес;
- предмет обращения;
- личная подпись заинтересованного лица (его уполномоченного представителя) и дата.

В подтверждение своих доводов заинтересованное лицо прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления должностному лицу. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней с даты регистрации. В случае, если по обращению необходимо произвести проверку, срок рассмотрения может быть продлен, но не более, чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.3.3. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения либо приостановлении ее рассмотрения являются:

- отсутствие в обращении фамилии заявителя, направившего обращение, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- отсутствие в обращении сведения об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);
- присутствие нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение);
- невозможность прочтения текста обращения (о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение);
- наличие многократных письменных ответов по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, если при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение).

5.3.4. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение о применении мер административной ответственности к должностному лицу, допустившему нарушение в ходе представления

муниципальной услуги, требований законодательства Российской Федерации, настоящего административного регламента и повлекшее за собой обращение.

5.3.5. Заинтересованному лицу направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением. Все обращения об обжаловании действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента, фиксируются в книге учета обращений с указанием принятых решений и проведенных действий по предоставлению заинтересованному лицу муниципальной услуги и применению административных мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшее за собой жалобу заинтересованного лица.

5.3.6. Обращения заинтересованных лиц считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.4. Для обжалования действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги следует обращаться:

(адрес учреждения, контактные телефоны)

руководитель _____

(ФИО руководителя, контактные телефоны)

Ответственным за прием обращений (жалоб) является _____

(ФИО руководителя, контактные телефоны)

5.5. В случае обжалования действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке, гражданин подает заявление по подсудности

(наименование судебного органа)

Заместитель главы
Администрации Зимовниковского района
по организационно-правовым вопросам

А.Н. Ясиненко

Приложение
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Блок-схема по предоставлению муниципальной услуги:
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» в стационарных условиях:

Оформление запроса на удовлетворение информационных потребностей получателя муниципальной услуги:	
Представление всех необходимых документов, соответствующих требованиям настоящего Регламента для предоставления муниципальной услуги	
Ознакомление с правилами пользования библиотекой	
Оформление запроса на удовлетворение информационных потребностей получателя муниципальной услуги	
Учет количества посещений	

Приложение № 2
к административному регламенту
муниципальной услуги «Библиотечное,
библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»

Образец доверенности

Я _____

проживающая(ий) _____

паспорт _____

доверяю _____

проживающей (ему) по адресу _____

паспорт _____

место работы _____

получать и сдавать документы в МУК МЦБ Зимовниковского района

дата, подпись _____

**Перечень
правовых актов Администрации Зимовниковского района,
подлежащих признанию утратившими силу**

1. Постановление Администрации Зимовниковского района от 10.10.2011 г. №816 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг Муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая Центральная Библиотека»
2. Постановление Администрации Зимовниковского района от 17.03.2014 г. №258 «О внесении изменений в постановление Администрации Зимовниковского района от 10.10.2011 г. №816 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг Муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая Центральная Библиотека».

Заместитель главы Администрации
Зимовниковского района
по организационно-правовым вопросам

А.Н. Ясиненко