



АДМИНИСТРАЦИЯ
КОЗУЛЬСКОГО РАЙОНА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.07.2017

п.г.т. Козулька

№ 298

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации № 210 от 27.07.2010 г. «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг», Федеральным законом от 01.12.2014 № 419 –ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», постановлением администрации района от 01.11.2013 № 791 «Об утверждении муниципальной программы «Развитие культуры Козульского района», руководствуясь статьями 16, 19, 22, 42 Устава района, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложению.

2. Постановление вступает в силу после официального опубликования, подлежит размещению на сайте администрации Козульского района (www.admkozulka.ru).

Глава района

Ф.В. Гардт



**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

1. Общие положения

1.1.Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки, создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей библиотеки к ее ресурсам и к информационным системам.

1.2.Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности муниципальной услуги - «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной услугой, ее оформление и регистрацию, получение услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей муниципальной услуги.

1.3.Настоящий Регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и администрации Козульского района:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ»;

-постановление Министерства труда РФ от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

-Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

-Федеральный закон от 01.12.2014 № 419 –ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

-Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Козульского района»;

-Постановление администрации Козульского района от 31.01.2008 г. № 67 «Об утверждении положения об основных требованиях к результатам работы бюджетных учреждений в соответствии со стандартами качества предоставления бюджетных услуг»;

-Постановление администрации Козульского района от 04.04.2008 г. № 239 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальных услуг в области культуры».

1.4.Исполнитель муниципальной услуги: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Козульского района».

1.5.Услуга предоставляется юридическому или физическому лицу независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Получатели муниципальной услуги имеют право доступа в библиотеки и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек. Получатели муниципальной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, а так же на тех территориях, где нет стационарных библиотек, либо они не работают, имеют право получать книги, брошюры, журналы, газеты, CD-диски, видеокассеты (далее - документы) из фондов общедоступных библиотек посредством внестационарных форм обслуживания.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1.Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Состояние информации о библиотеке и оказываемых ею муниципальных услугах должно соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.1.1.Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется непосредственно в библиотеке, а так же доводиться

до получателей посредством электронного информирования и средствами массовой информации, устно, с помощью информационных материалов (буклеты, листовки, памятки).

2.1.2. Вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается при входе в здание библиотеки.

2.1.3. В состав информации об услугах включены:

- перечень основных муниципальных услуг, предоставляемых библиотекой;

- характеристика муниципальной услуги, область её предоставления и затраты времени на её предоставление.

2.1.4. В целях раскрытия информационных ресурсов, для популяризации чтения и привлечения пользователей, библиотека организует и проводит общественно-значимые и культурно-просветительские мероприятия.

2.1.5. В учреждении есть книга жалоб и предложений, которая выдаётся по первому требованию пользователя.

2.1.6. Прием пользователей для предоставления муниципальной услуги осуществляется согласно правилам внутреннего трудового распорядка муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Козульского района».

2.1.7. Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка.

2.1.8. Телефон директора: 2-15-67. Адрес электронной почты библиотеки: e-mail: kozulkazbc@mail.ru

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании Положения и плана работы библиотеки. Услуга предоставляется с момента записи получателя Услуги в библиотеку.

2.2.2. Срок предоставления Услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от получателя услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

2.2.3. Ожидание получателем Услуги в очереди при подаче документов не должно превышать 40 минут.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.

2.3.1. В предоставлении Услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- несоответствие заявки деятельности библиотеки согласно Положения;
- нарушение получателем услуги Правил пользования библиотекой;
- в случае обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения.

2.3.2.Право на предоставление Услуги сохраняется за получателем на необходимый ему срок в случае соблюдения Правил пользования библиотекой.

2.4.Документы, необходимые для предоставления Услуги.

2.4.1.Для получения Услуги необходимо предъявление документа, удостоверяющего личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

2.4.2.Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями (законными представителями) и с их письменного согласия - поручительства (приложение № 1 к настоящему Регламенту).

2.4.3.Письменные обращения получателей услуги о порядке предоставления, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются работниками библиотеки с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации поступления обращения.

2.5.Другие положения, характеризующие требования к предоставлению услуги, установленные законодательством.

2.5.1.Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.5.3.Помещения для предоставления Услуги размещаются в зданиях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием библиотеки.

2.5.4.В местах предоставления муниципальной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей.

2.5.5.Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы и входы).

2.5.6.Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;
- системами отопления;
- схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;
- противопожарными системами;
- предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами, и т.п.);
- средствами технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг, оргтехникой, компьютерной техникой.

2.6.При оказании муниципальной услуги инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечиваются:

-беспрепятственный доступ к объекту (зданию, помещению), в котором

муниципальная услуга предоставляется, а также беспрепятственное пользование средствами связи и информации.

- возможность самостоятельного передвижения по территории здания, помещения, в котором оказывается муниципальная услуга, вход и выход из них;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

- допуск на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика; собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание работниками организаций, предоставляющих муниципальные услуги, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1.Предоставление муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователей в библиотеку;
- предоставление муниципальной услуги подразделениями библиотеки (абонемент, читальный зал);
- предоставление муниципальной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятий;
- предоставление муниципальной услуги путём выполнения справочных, информационных, и библиографических запросов.

3.1.1.Запись (перерегистрация) пользователей в библиотеку включает следующее:

- просмотр библиотекарем документов читателя (паспорт);
- проверка наличия читательского формуляра, был ли заявитель записан раньше в библиотеку и внесение специалистом данных заявителя в читательский формуляр, проставляет номер формуляра;
- при перерегистрации читателя специалист библиотеки проверяет сведения о пользователе библиотеки, вносит изменения в случае необходимости, делает отметку о перерегистрации;
- ознакомление пользователя с правилами пользования библиотекой, расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом и т.д.

3.1.2.Предоставление муниципальной услуги подразделениями библиотеки включает следующие направления: абонемент, читальный зал,

межбиблиотечный абонемент (МБА), внутрибиблиотечный (ВБА) абонемент, внестационарное обслуживание удалённых пользователей.

3.1.3. Абонемент – структурное подразделение библиотеки, предоставляющее муниципальную услугу для использования вне библиотеки на определённый срок и на определённых условиях. Срок пользования литературой и количество выдаваемых изданий определяются библиотекой и фиксируются в правилах пользования библиотекой. После истечения срока пользования литературой, читатель может продлить документ. Пользователь обязан расписаться за каждый полученный документ в читательском формуляре. При возврате документов в библиотеку росписи пользователя в его присутствии погашаются подписью библиотечного работника. Формуляр читателя и книжный формуляр являются документами, удостоверяющими даты и факты выдачи читателю литературы и приёма их библиотечным работником.

При обслуживании нового пользователя сотрудник абонемента проводит с пользователем ознакомительную беседу о правилах пользования абонементом, порядке выбора и возврата литературы.

Библиотекарь обязан систематически следить за своевременным возвращением книг в библиотеку, напоминать читателю о необходимости возврата книг. Если книги не возвращены, то библиотека может лишить права пользования абонементом постоянно или на конкретный срок. Данные меры предпринимаются библиотекой для борьбы с задолженностью, в целях улучшения использования книжного фонда и обеспечения его сохранности.

3.1.4. Читальный зал - структурное подразделение библиотеки, предоставляющее читателям возможность пользоваться документами в помещении библиотеки. Число документов, выдаваемых в читальном зале не ограничивается. Пользователь обязан расписаться за каждый полученный в читальном зале документ.

3.1.5. Межбиблиотечный абонемент (МБА) предоставляет читателям возможность пользоваться документами из других библиотек. Документы, полученные по межбиблиотечному абонементу из других библиотек на дом не выдаются, ими пользуются только в читальном зале. Слепые и слабовидящие имеют право на получение документов на специальных носителях информации на обслуживание на дому.

3.1.6. Внутрибиблиотечный абонемент (ВБА), позволяет использовать документы внутри библиотечной системы.

3.1.7. Внестационарное обслуживание удалённых пользователей.

Услугами внестационарного обслуживания могут воспользоваться как трудовые коллективы, обслуживаемые по договорам с библиотекой, так и отдельные граждане, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку.

Для работников трудовых коллективов организаций, предприятий и учреждений доставка литературы осуществляется библиотекарем 1 раз в месяц, по специальному графику.

Библиотекарь на основании документа, удостоверяющего личность, оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона. Библиотекарь знакомит получателя услуги с правилами пользования библиотекой под роспись. Получатель услуги может взять на дом не более 5 печатных документов. Документы получателю услуги предоставляются сроком на 30 дней. Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов библиотекарь в присутствии получателя услуги вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число.

3.2. Предоставление муниципальной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятий включает следующее:

- специалист отдела обслуживания, ответственный за подготовку и проведение массовых мероприятий и книжных выставок, организует читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки и т.д.,

- осуществляет информационное обеспечение по подготовке мероприятия (текущая связь с участниками, рассылка материалов, приглашений и пр.);

- обеспечение проведения мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятия, приглашение участников, просмотр и отбор документов, подготовка выставки, написание краткой аннотации, сбор заявок, консультаций, оформление помещения и др.).

Должностное лицо, ответственное за выполнение данной муниципальной услуги - руководитель соответствующего подразделения. Должностное лицо распределяет обязанности между исполнителями по утверждённому графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляет руководитель соответствующего подразделения. Результатом действий является участие читателей в общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятиях.

3.3. Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию:

- о наличии и (или) местонахождении издания в фонде;
- об отсутствующих в запросе получателя Услуги или неправильных (искаженных) элементах библиографического элемента;
- о литературе по определенной теме, интересующей получателя Услуги;
- сведения, факты, интересующие получателя Услуги.

К справочно-библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска.

Получатель услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю. Библиотекарь производит поиск нужной литературы и подготавливает перечень имеющейся литературы и (или) необходимых печатных документов (книг) получателю услуги по его запросу.

Время поиска нужной литературы составляет от 20 минут до 1 часа.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется руководителями структурных подразделений учреждения.

4.2. Специалист ответственный за предоставленную муниципальную услугу несёт персональную ответственность, которая закрепляется за ним в должностной инструкции.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением культуры «Отдел культуры и кино Козульского района», администрацией Козульского района, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

4.4. Периодичность плановых проверок составляет – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Право на обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц учреждения имеют потребители муниципальной услуги.

5.2. Действия (бездействия) и решения должностных лиц, работников учреждения, соответственно осуществляемые и принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в досудебном или судебном порядке.

5.3. В части досудебного обжалования потребитель имеет право обратиться с жалобой устно в установленные часы приема или направить письменное предложение, заявление или жалобу в учреждение или его уполномоченного.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

5.6.1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.6.2. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

5.6.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

5.6.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

5.7.1. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами.

5.7.2. отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

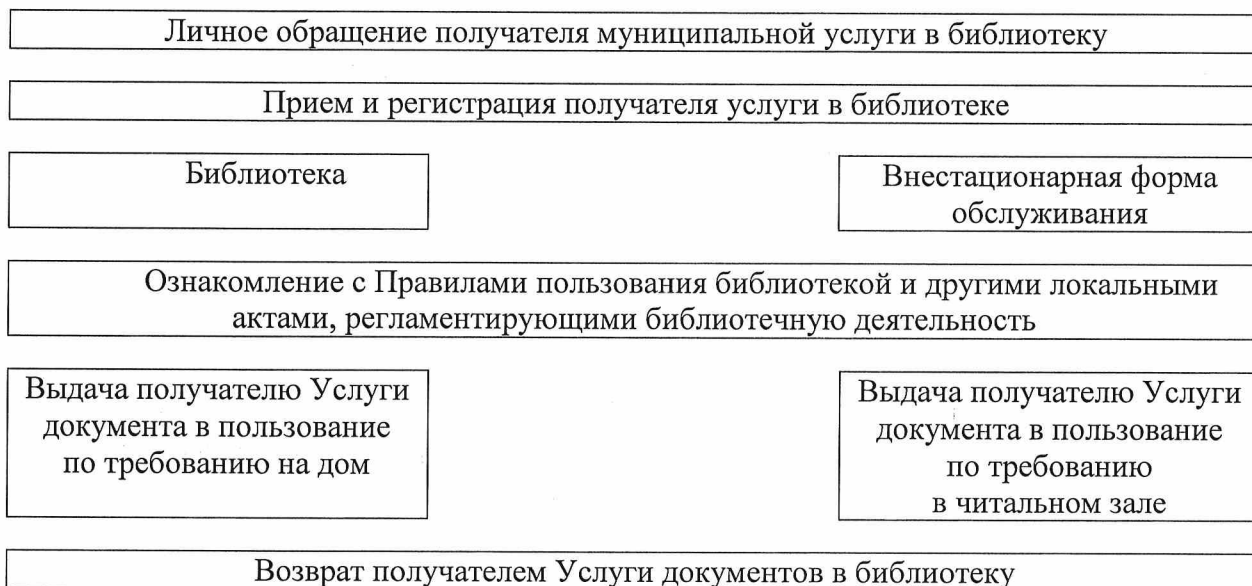
Начальник
МКУК «Козульский ОК и К»



Н.В. Михайлова

Приложение № 1
к административному
регламенту

БЛОК-СХЕМА
административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей»



Начальник
МКУК «Козульский ОКиК»



Н.В. Михайлова