

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги (далее - муниципальная услуга).

1.2. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при организации библиотечного обслуживания населения (далее библиотечное обслуживание населения).

1.3. Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» с:

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ

"Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", ст. 14, 15, 16;

- Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации", ст. 26.3;

- "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 № 3612-1, ст. 39, 40;

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле", ст. 15;

- Закон Московской области 20.06.2006 № 90/2006-ОЗ "О библиотечном обслуживании населения Московской области общедоступными библиотеками", ст. 10;

- Иными нормативными правовыми актами Московской области, Министерства культуры Московской области, городского округа Серебряные Пруды Московской области.

1.4. Наименование органа, структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу:

1.4.1. Исполнителем муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей

библиотеки» является Муниципальное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система городского округа Серебряные Пруды Московской области"(далее- МУК «ЦБС»), учредителем которого является администрация городского округа Серебряные Пруды Московской области.

1.5. Результат муниципальной услуги

1.5.1. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются: предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания; выдача документа во временное пользование по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа во временное пользование по требованию.

1.5.2. Юридическим фактом, которым начинается исполнение муниципальной услуги, является обращение заявителя (потребителя) к специалистам МУК «ЦБС» о предоставлении документа во временное пользование.

1.5.3. Итоговым результатом исполнения муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию населения является успешное функционирование Муниципальное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система городского округа Серебряные Пруды Московской области», развитие информационной, культурно-просветительской, образовательной и самообразовательной деятельности общедоступности муниципальных библиотек

1.6. Потребители муниципальной услуги (описание заявителей):

1.6.1. Потребителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются юридические и физические лица, жители городского округа независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в Муниципальном учреждении культуры "Централизованная библиотечная система городского округа Серебряные Пруды Московской области» в соответствии с Уставом МУК «ЦБС» и Правилами пользования библиотеками

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

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

телефонной связи, электронного информирования;

публикации в средствах массовой информации;

в отделе культуры и делам молодежи администрации городского округа Серебряные Пруды Московской области;

непосредственно в библиотеках МУК «ЦБС».

2.1.2.Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги:

Почтовый адрес:142970,Московская область, п.Серебряные Пруды, м-н «Центральный» дом 1,тел. 8(49667) 3-15-69

Муниципальное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система городского округа Серебряные Пруды Московской области"

2.2. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Муниципальные библиотеки-филиалы размещаются с учетом максимальной пространственной доступности. Доступность библиотек для всего населения обеспечивается ее удобным местоположением - в центре сельских поселений, вблизи транспортных сообщений. Библиотеки размещаются в специально приспособленном помещении или в зданиях.

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

Визуальная, текстовая информация размещается на стендах в форме информационных листков формата А 4.

Место для информирования и приема заявок, ожидания Пользователя должно быть оснащено оборудованием (стойками, кафедрами для возможности оформления документов), отвечающим российским стандартам, специальной компьютерной техникой, удобной мебелью обеспечивающей комфорт пользователю, первичными средствами пожаротушения.

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги

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

В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления Услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

Об увеличении срока предоставления муниципальной услуги Пользователь информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

2.3.3. Ожидание Пользователем в очереди при подаче документов не должно превышать 30 минут.

2.4. Перечень оснований для приостановления исполнения муниципальной функции

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

представлен неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;

на официальном документе отсутствует хотя бы один из реквизитов, наличие которого, согласно законодательству Российской Федерации, является обязательным;

пользователь нарушил Правила пользования муниципальными библиотеками.

Пользователь, причинивший ущерб библиотеке, в соответствии с Правилами пользования муниципальным учреждением культуры «МУК «ЦБС» могут быть лишены права на оказание библиотечных услуг сроком от 1 месяца с момента

нарушения и до момента устранения им нарушения и компенсации ущерба, нанесенного библиотеке, а также полного лишения права пользования услугами МУК «ЦБС».

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям Пользователь может обжаловать в вышестоящий орган и (или) в суд.

2.5. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги:

Для получения доступа к муниципальной услуге (записи в библиотеку) необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

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

2.6. Требование к предоставлению муниципальной услуги

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании Устава МУК «ЦБС» и Правил пользования библиотеками МУК «ЦБС», определяющих основные цели, задачи и направления деятельности.

3. Административные процедуры по библиотечному обслуживанию населения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры, при этом последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного обслуживания следующая:

- Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, регистрирует (или) перерегистрирует его, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами.

- Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

- Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;

обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;

осуществляет выдачу документов из основного книгохранилища;

обслуживает пользователя по библиотечному абонементу (БА);

обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;

обслуживает пользователя в центре правовой информации;

оказывает пользователю методическую, консультационную и практическую помощь.

При библиотечном обслуживании населения МУК «ЦБС» предоставляется:

информация о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

консультативная помощь в поиске и выборе источников информации;

предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из книгохранилища;

предоставление пользования документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу;

тематический подбор документов по предварительному заказу;

предоставление библиографического списка литературы по заданной теме;

доступ к методическим материалам;

организация тематических выставок, экскурсий по отделам библиотек МУК «ЦБС», библиотечно-библиографических уроков, литературно-музыкальных вечеров;

4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.1. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной услуги

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами МУК «ЦБС» положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется: отделом культуры и делам молодежи администрации Серебряно-Прудского муниципального района, директором МУК «ЦБС», заведующими отделами и филиалами, и ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, и периодичность осуществления контроля устанавливается приказами директора МУК «ЦБС».

Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Пользователя.

4.2. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия) принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги.

Директор МУК «ЦБС» (заведующие отделами и библиотеками-филиалами на своем уровне) организуют работу по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц и специалистов

закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействий) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Заявитель в ходе или по результатам исполнения Услуги вправе обратиться с жалобой на действие (бездействие) лиц, ответственных за исполнение Услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего Регламента в Учреждение, отдел культуры и делам молодежи администрации городского округа Серебряные Пруды Московской области в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 4) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;
- 5) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. (Приложение 2)

5.3. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование учреждения или должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуется;
- 2) фамилию, имя отчество, сведения о месте жительства заявителя-физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя-юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения или должностного лица предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления, допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5. заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в орган прокуратуры.

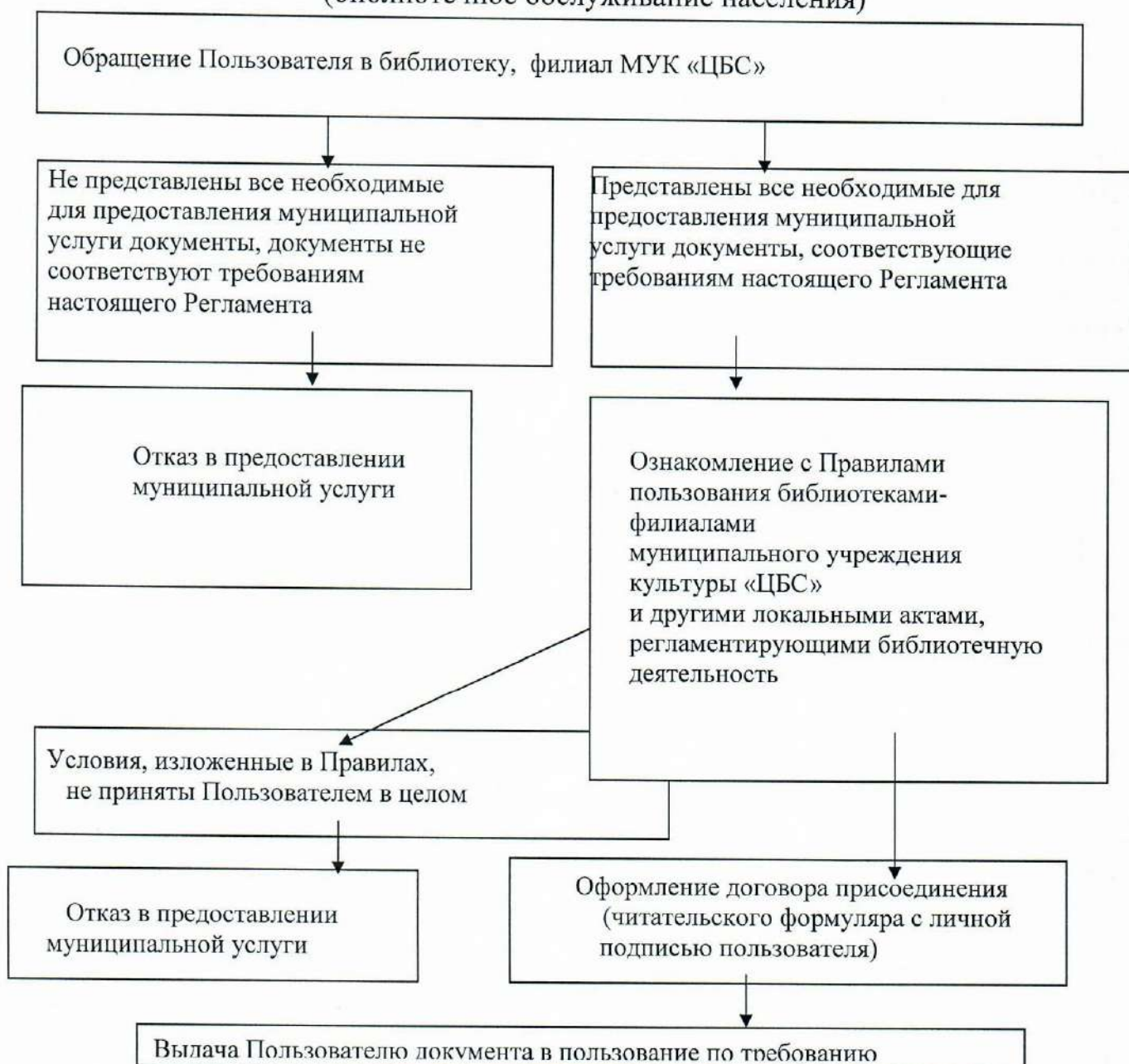
6. Заключительные положения

6.1. Настоящий регламент является обязательным для Учреждений, предоставляющего муниципальную услугу услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

6.2. В настоящий Регламент могут вноситься изменения и дополнения в установленном порядке.

Приложение 1
к Административному
регламенту
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Блок - схема
по предоставлению документа в пользование по требованию
(библиотечное обслуживание населения)



Приложение 2
к административному регламенту
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»

_____ *(полностью фамилия, имя, отчество заявителя)*

проживающий (ая) по адресу _____
(полностью адрес постоянного

или преимущественного проживания)

тел. _____

Жалоба.

Прошу Вас разобраться и принять меры по следующему факту

По существу моей жалобы и о принятых мерах прошу Вас сообщить
письменно в установленный Законом срок по адресу:

_____ « ____ » _____ г.