ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ КАРТАЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

31.03.2016 года № 141

Об утверждении административного

регламента предоставления

муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое

и информационное обслуживание

пользователей библиотеки»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», руководствуясь Базовым (отраслевым) перечнем услуг и работ в сфере «Культура, кинематография, архивное дело, туризм»,утвержденным Министерством культуры Российской Федерации 11.11.2014 года,

администрация Карталинского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Карталинского муниципального района.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Карталинского муниципального района по социальным вопросам Клюшину Г.А.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 01 января 2016 года.

Глава Карталинского

муниципального района С.Н. Шулаев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Карталинского муниципального района

от 31.03.2016 года № 141

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное

обслуживание пользователей библиотеки»

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента:

1) административный регламент (далее именуется – регламент) предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее именуется – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества, доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для пользователей;

2) регламент определяет сроки и последовательность действий при организации библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки;

3) предоставление муниципальной услуги обеспечивает доступ населения муниципального образования – Карталинский муниципальный район к информационным ресурсам муниципальных библиотек, оказанию консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, выдаче во временное пользование документов из библиотечных фондов.

2. В настоящем регламенте используются следующие понятия:

1) административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги;

2) библиотека – информационная и культурно-просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающая организованным фондом документов, предоставляемых пользователям;

3) библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки;

4) библиотечная система – объединение библиотек в структурно-целостное образование;

5) библиотечная услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя (библиотеки, библиотечного работника) и потребителя (пользователя библиотеки), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя;

6) библиотечный абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

7) библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

8) документ – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

9) межбиблиотечный абонемент – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

10) муниципальная библиотека – библиотека, учрежденная администрацией Карталинского муниципального района;

11) муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система Карталинского муниципального района (далее именуется – МУ ЦБС) – единое библиотечное учреждение, объединяющее муниципальные общедоступные библиотеки Карталинского муниципального и функционирующее на основе единого информационного, методического руководства и единого книжного фонда. МУ ЦБС включает Центральную районную библиотеку, библиотеки городского поселения, библиотеки сельских поселений;

12) общедоступная библиотека – библиотека, предоставляющая возможность пользования ее фондом и услугами физическим и юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности без каких-либо ограничений;

13) пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

14) удаленный пользователь – пользователь услугами библиотеки, получающий их при помощи информационно-коммуникационных технологий и других каналов коммуникации;

15) услуга в библиотеке – результат непосредственного взаимодействия исполнителя (библиотеки, библиотечного работника) и потребителя (пользователя библиотеки) по выявлению и удовлетворению информационных и культурно-просветительских потребностей потребителя;

16) читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов.

3. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- Налоговый кодекс Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);

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

- Федеральный закон от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон от 08.05.2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

- Федеральный закон от 29.12.2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

- Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

- Федеральный закон от 25.07.2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

- Закон Челябинской области от 30.11.2004 года № 324-ЗО «О библиотечном деле в Челябинской области»;

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008 года № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 года № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 года № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

- ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению;

- Модельный стандарт общедоступной библиотеки, принят 31.10.2014 года;

- Устав муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система» Карталинского муниципального района;

- Правила пользования библиотеками муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система» Карталинского муниципального района;

- Положение о дополнительных услугах в библиотеках муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система» Карталинского муниципального района.

II. Предоставление муниципальной услуги

4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Управлением по делам культуры, спорта и молодежной политики Карталинского муниципального района (далее именуется – УДКСМ). Процедура по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» представлена в блок-схеме приложения 2 к настоящему регламенту.

5. Местонахождение УДКСМ Карталинского муниципального района: город Карталы, улица Ленина, дом 1. Юридический адрес УДКСМ: 457351, Челябинская область, город Карталы, улица Славы, 4А. Телефон для справок: 8 (351 33) 2- 22-03.

6. Участником осуществления муниципальной услуги является муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система» Карталинского муниципального района (далее именуется – МУ ЦБС).

Юридический адрес МУ ЦБС: 457350,Челябинская область, г. Карталы, ул. Железнодорожная, 18.

Телефон: 8 (351 33) 2-33-48.

Электронный адрес: cbs.kartaly@mail.ru.

Сайт: cbs-kartaly.chel.muzkult.ru.

7. МУ ЦБС включает Межпоселенческую центральную районную библиотеку (далее именуется – МЦРБ), Детский отдел МЦРБ, 25 библиотек переданных по Соглашению о передаче полномочий.

8. Головным звеном МУ ЦБС является Межпоселенческая центральная районная библиотека (далее именуется – МЦРБ), которая формирует, хранит и предоставляет пользователям наиболее полное универсальное собрание тиражированных документов в пределах города.

9. Информация о месте нахождения, адрес электронной почты и телефонов структурных подразделений МУ ЦБС осуществляющих муниципальную услугу приведена в приложении 1 к настоящему регламенту.

10. Заявителем муниципальной услуги могут быть физические лица (население Карталинского муниципального района) и юридические лица. Потребитель имеет право стать пользователем, предъявив документ, удостоверяющий личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет — документ, удостоверяющий личность их законных представителей (ст. 7, п. 4.1 Федерального закона от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»).

III. Срок предоставления муниципальной услуги

11. Муниципальная услуга предоставляется с момента записи пользователя в библиотеку. Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, в зависимости от сложности запроса:

1) в читальном зале – от 5 до 15 минут;

2) на абонементе – от 5 до 20 минут;

3) предоставление во временное пользование документы из библиотечного фонда абонемента в зависимости от спроса на него: на срок от 15 дней до одного месяца;

4) предоставление во временное пользование документы из библиотечного фонда в читальном зале в течение рабочего дня;

5) максимальный срок формирования ответа при обращении к справочно-поисковому аппарату и базам данных составляет 5 минут;

6) при доставке документа из структурного подразделения МУ ЦБС Карталинского района – два дня;

7) при электронной доставке документа или доставке документа по межбиблиотечному абонементу из библиотек, не входящих в структуру МУ ЦБС Карталинского района – до 30 дней.

12. Ожидание пользователем в очереди при подаче документов не должно превышать 10-15 минут.

13. Пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и ограниченных возможностей, имеют право получать документы из фондов библиотек МУ ЦБС Карталинского муниципального района через внестационарные формы обслуживания. График и сроки предоставления муниципальной услуги при внестационарных формах обслуживания согласуется обеими сторонами.

14. Услуга оказывается постоянно.

IV. Порядок информирования

о предоставлении муниципальной услуги

15. Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется:

1) непосредственно в библиотеке;

2) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте МУ ЦБС Карталинского муниципального района.

16. Информацию об оказании муниципальной услуги заинтересованные лица могут получить:

1) в устной форме;

2) посредством телефонной связи;

3) в письменном виде;

4) в сети Интернет;

5) на официальном сайте МУ ЦБС;

6) на информационных стендах, размещаемых в помещениях библиотеки;

7) в средствах массовой информации.

17. Информационные стенды должны быть максимально приближены к каждому получателю муниципальной услуги, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть оформлен удобным для чтения шрифтом.

18. На информационных стендах должны быть размещены:

1) извлечения (выписки) из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению муниципальной функции;

2) текст регламента по исполнению муниципальной функции;

3) Устав муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система»;

4) Правила пользования библиотеками муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система»;

5) Положение о дополнительных услугах в библиотеках муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система»;

6) сведения с адресами и телефонами библиотек – мест предоставления библиотечного обслуживания, справочные телефоны, электронные адреса УДКСМ и муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система».

19. На сайте МУ ЦБС должна быть установлена специальная версия для слабовидящих. У получателя услуги не должно возникать сложностей с переходом от обычной версии к версии для слабовидящих и обратно.

20. Пользователи библиотек обязаны соблюдать Правила пользования библиотекой.

21. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотеки, несут материальную, административную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

22. В случае нанесения материального ущерба библиотеке устанавливается следующий порядок действий:

1) при утере или порче документа из фонда МУ ЦБС пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов);

2) при невозможности замены – возместить их стоимость в размере сложившейся рыночной стоимости;

3) при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование на абонементе библиотек МУ ЦБС, обязаны возместить пени в соответствии с Правилами пользования библиотеками МУ ЦБС, могут быть переведены на залоговое обслуживание или лишены права пользования библиотеками МУ ЦБС на сроки, устанавливаемые администрацией.

23. За утрату печатных изданий и иных материалов из фондов МУ ЦБС причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность несут их родители (законные представители).

24. Муниципальная услуга населению по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей на территории муниципального образования оказывается бесплатно.

25. Уставом МУ ЦБС и локальными нормативными актами предусмотрен перечень дополнительных (платных) услуг, оказываемых пользователям. Тарифы на дополнительные услуги утверждаются в соответствии с муниципальными нормативно-правовыми актами.

26. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги не установлены.

V. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур,

требования к порядку их выполнения

27. Предоставление муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» включает в себя следующие административные процедуры:

1) оформление документов на право получения муниципальной услуги:

- библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами;

- для перерегистрации сотрудник находит формуляр пользователя, вносит уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации. Должностные лица, ответственные за обслуживание пользователей – руководители соответствующих отделов и библиотек учреждения;

- читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель муниципальной услуги прекратил посещать библиотеку, по каким-либо причинам, то его формуляр хранится 3 года;

2) ознакомление с Правилами пользования библиотеками МУ ЦБС другими локальными нормативно-правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность;

3) предоставление муниципальной услуги по библиотечному, информационному обслуживанию осуществляется в следующих формах: абонемент-выдача документов на дом (в т.ч. ночной абонемент), читальные залы, межбиблиотечный абонемент, внестационарное обслуживание – передвижные пункты обслуживания;

4) предоставление муниципальной услуги на абонементе (в т.ч. ночном абонементе) включает следующее:

- сотрудник абонемента выдаёт документы, находит формуляр пользователя, указывает срок возврата, проверяет наличие страниц;

- принимает документы от пользователя: делает отметку о приеме, проверяет сохранность документа, наличие страниц, вкладывает книжный формуляр;

- продлевает срок пользования документом по просьбе пользователя (лично или по телефону) если на издание нет спроса;

- получатель муниципальной услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю;

- получатель услуги может взять на дом документы, сроком не более 30 дней.

28. По истечении 30 дней получатель муниципальной услуги обязан продлить срок или сдать взятые издания.

29. Результатом действий является выдача получателя услуги требуемого документа из фонда библиотеки.

30. Предоставление муниципальной услуги в читальном зале библиотеки учреждения включает следующее:

1) специалист читального зала подбирает документы в соответствии с запросом пользователя;

2) выдаёт документы: сверяет выдаваемый документ с читательским запросом, проверяет наличие страниц, делает запись на читательском и книжном формуляре, расставляет, отмечает книговыдачу.

31. Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, даже при разовом обращении.

32. В читальном зале получатель может заказать литературу. За каждый выданный экземпляр получатель муниципальной услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление литературы во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня.

33. Получатель муниципальной услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдаёт выданную литературу библиотекарю, который в его присутствии вычёркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа. Из читального зала документы на дом не выдаются.

34. Результатом является выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

35. Предоставление муниципальной услуги на межбиблиотечном абонементе осуществляется специалистом библиотеки, ответственным за обслуживание читателей по межбиблиотечному абонементу (далее именуется – МБА), следующим образом:

1) регистрирует пользователя;

2) заполняет бланк-заказ;

3) проводит библиографическую доработку заказа;

4) направляет бланк-заказ в соответствующую библиотеку;

5) принимает документ, присланный по МБА бандеролью;

6) извещает пользователя о получении запрошенного документа и сроке пользования им;

7) выдаёт пользователю полученные по МБА документы в читальном зале;

8) принимает документ от пользователя в читальном зале;

9) подготавливает к отправке документы в библиотеку-фондодержатель заказной бандеролью;

10) при получении от библиотеки-фондодержателя извещения об отказе или задержке выполнения запроса, регистрирует его и сообщает пользователю о получении отказа и его причине.

36. Организация внестационарного обслуживание – передвижных пунктов обслуживания включает в себя следующее:

1) организацию библиотечных пунктов (график обслуживания, оформление формуляра и пр.);

2) подбор комплектов документов для обслуживания библиотечных пунктов;

3) выезд (выход) для обслуживания библиотечного пункта.

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

38. Организация общественно-значимых и культурно-просветительных и досуговых мероприятий – это работа по организации и проведению праздников, фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, конференций и иных программных мероприятий, которая включает в себя следующее:

1) специалист библиотеки, ответственный за подготовку и проведение массовых мероприятий и книжных выставок, организует читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки;

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

3) обеспечивает проведение мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятия, оформление помещения).

39. Контроль за совершением действий по организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

40. Результатом действий является участие пользователей в общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятиях.

41. Предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры пользователей (в том числе для выполнения справочных, информационных и библиографических запросов необходимо выполнение работы по библиографической обработке документов и организации каталогов) включает следующее:

1) специалист, ответственный за выполнение справочных, информационных и библиографических запросов принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов, выполняет запрос письменно или устно, предоставляет информацию читателю;

2) специалист консультирует пользователей у справочно-библиографического аппарата, проводит беседу об организации и использовании различных частей справочного аппарата, по методике библиографического поиска;

3) специалист, ответственный за формирование информационной культуры пользователей путем организации и проведения «Дня информации», «Дня специалиста», «Дня библиографии» организует выставку-просмотр по теме мероприятия, организует библиографические обзоры, лекции, оповещает заинтересованных специалистов и организации, организует сбор заявок на документы и их выдачу, проводит консультации, учет и анализ работы.

42. Действия по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 года № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

43. Контроль за совершением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляет руководитель.

44. Результатом действий специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, является предоставление информации в оговоренном с ним режиме.

45. Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение информационных запросов пользователей, увеличение степени доступности библиотечного обслуживания.

VI. Показатели доступности и

материально-технические ресурсы библиотек

46. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте МУ ЦБС;

5) пользователи, удаленные от библиотеки населенных пунктов в зоне обслуживания библиотеки, а также пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или болезни, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через внестационарные формы обслуживания.

47. Основными материальными ресурсами муниципальных библиотек являются:

1) материально-технические (здания, помещения, оборудование, технические средства, фонд документов);

2) кадровые (штатные работники);

3) информационные (информация о библиотеке, порядке и правилах предоставления услуг пользователям);

4) библиотечные фонды.

48. Библиотечные фонды являются муниципальной собственностью, закрепляются на праве оперативного управления, отражаются на балансе МУ ЦБС Карталинского муниципального района в стоимостном выражении и учитываются в специальной документации. Библиотечные фонды организуются каталогизацией фондов, комплектованием новыми книгами и электронными изданиями, сохранением и пополнением фонда периодических изданий, учетом и сверкой с каталогами, очищением фондов от устаревших и ветхих изданий. Учет и хранение документов фондов осуществляется в соответствии с действующим законодательством. Изъятие и (или) иное отчуждение библиотечных фондов производится по согласованию с учредителем в случаях и порядке, предусмотренном действующим законодательством.

49. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

50. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие категории персонала:

1) библиотекари;

2) административно-управленческий персонал (директор, заведующие отделами и библиотеками);

3) технические работники (художник, уборщик служебных помещений и так далее).

51. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

52. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

53. Фонд муниципальной библиотеки должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии. Объем фонда муниципальной библиотеки может корректироваться (увеличиваться или сокращаться), так как величина фонда зависит практически от реальных потребностей местных жителей, места и роли конкретной библиотеки, близости других библиотек, доступа к внешним ресурсам, финансовых возможностей.

Муниципальная библиотека должна иметь возможность получать периодические издания (газеты и журналы).

54. Доступность фондов удаленных библиотек обеспечивается посредством каналов межбиблиотечной связи (внутрисистемный обмен, межбиблиотечный абонемент). Библиотека является источником библиографических данных о собственном фонде и о внешних библиотечных ресурсах.

55. Информация обо всей поступающей в библиотеку литературе, о содержании и объеме поступлений, источниках приобретения в обязательном порядке доводится до сведения местных жителей. Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, но могут быть получены посредством каналов межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу.

56. Сохранность библиотечных фондов зависит от востребованности со стороны пользователей, а также от состояния документов, степени их износа. Документы, имеющие не проходящее значение для данной местности, должны оставаться в составе фонда библиотеки. Единственный экземпляр таких документов должен храниться в традиционном виде (если имеются для этого условия) или быть преобразован в иной вид носителя (например, в электронную форму).

57. В библиотеках должны быть организованы читальные залы, или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документами, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

58. По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

59. Для инвалидов и других маломобильных групп населения создаются комфортные условия ожидания получения муниципальной услуги с предоставлением оборудованного места для ознакомления с предметами муниципальной услуги и возможности сделать необходимые записи. По просьбе получателя муниципальная услуга оказывается вне очереди.

60. При возможности самостоятельного посещения библиотечного учреждения, муниципальная услуга оказывается в обычном порядке.

61. При невозможности самостоятельного посещения библиотечного учреждения муниципальная услуга предоставляется через представителя получателя услуги или дистанционно: с помощью телефонной связи, интернета (электронная почта, официальный сайт МУ ЦБС, обслуживание на дому).

VII. Формы контроля за исполнением

административного регламента

62. Персональная ответственность должностных лиц учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется, в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в должностных инструкциях соответствующих должностных лиц.

63. Текущий контроль в отношении сотрудников библиотек, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги учреждениями, за соблюдением учреждениями положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем муниципального учреждения.

64. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется УДКСМ.

65. Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего регламента, а также полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются на основании полугодовых или годовых планов и отчетов работы учреждений.

66. Периодичность плановых проверок – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления в муниципальное учреждение или УДКСМ жалоб на действия должностных лиц, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

67. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, осуществляется руководителем муниципального учреждения, подведомственного УДКСМ.

68. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

69. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

70. Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений в библиотеках, указанных в приложении 1 к настоящему регламенту, на основании приказа директора МУ ЦБС, а также на основании приказа начальника УДКСМ может быть образована комиссия.

71. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде протокола, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Протокол подписывается председателем и членами комиссии из состава специалистов УДКСМ, директором МУ ЦБС.

VIII. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения

административного регламента

72. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия сотрудников МУ ЦБС Карталинского муниципального района в досудебном и судебном порядке.

73. Заявители могут обжаловать действия или бездействие сотрудников библиотек директору МУ ЦБС, начальнику УДКСМ администрации Карталинского муниципального района или заместителю главы Карталинского муниципального района, курирующему вопросы организации библиотечного обслуживания населения.

74. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) по одному из адресов, указанных во II главе настоящего регламента.

75. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество заявителя – физического лица, полное наименование заявителя – юридического лица;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть обращения (жалобы);

5) личная подпись и дата подачи обращения (жалобы).

76. В жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых заявитель считает нарушенными его права и законные интересы, или созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы.

77. К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства и доводы. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

78. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

79. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

80. Письменные обращения (жалобы) заявителей рассматривается в течение 30 дней с момента поступления обращения. Если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, то срок рассмотрения продлевается не более чем на 30 дней, с письменным уведомлением об этом лица, направившего обращение. Рассмотрение поступивших жалоб производится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

81. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

82. По результатам проведения проверки руководитель муниципального учреждения, оказывающего услугу:

1) устраняет выявленные нарушения требований настоящего регламента, на которые было указано в жалобе заявителя;

2) представляет учредителю отчет об установленных или неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего регламента с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований настоящего регламента и наказания ответственных сотрудников организации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к административному регламенту

«Библиотечное, библиографическое

и информационное обслуживание

пользователей библиотеки»

Информация

о местонахождении, о контактной информации библиотек участвующих в предоставлении муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № библиотеки | Адрес библиотеки | Электронные адреса,телефон |
| МЦРБ | г. Карталы,ул. Железнодорожная, 18 | mcrb.kartaly@mail.ru8 (35133) 2-33-48 |
| ДО МЦРБ | г. Карталы, ул. Калмыкова, 6 | detskaya\_bibl.kartaly@mail.ru8 (35133) 2-26-45 |
| Библиотека № 2 | г. Карталы, ул. Братьев Кашириных, 14 «а» | bibl2.kartaly@mail.ru |
| Библиотека № 3 | г. Карталы,ул. Октябрьская, 52 | bibl3.kartaly@mail.ru |
| Библиотека № 4 | п. Анненск, ул. Ленина, 8 | bibl.annensk @mail.ru |
| Библиотека № 5 | п. Великопетровка, ул. Мира, 34 | bibl.vpetrovka@mail.ru |
| Библиотека № 6 | п. Джабык, ул. Мира, 33 | bibl.djabyk@mail.ru |
| Библиотека № 7 | п. Запасное, ул. Вокзальная, 21 | bibl.zapasnoe@mail.ru |
| Библиотека № 8 | п. Еленинка, ул. Будаковой, 21 | bibl.eleninka@mail.ru |
| Библиотека № 9 | п. Е-Полька, ул. Центральная, 31/2 | bibl.epolka@mail.ru |
| Библиотека № 10 | п. Кизил-Чилик ул. Октябрьская, 25 | bibl.kizilchilik@mail.ru |
| Библиотека № 11 | п. Красный Яр, ул. Северная, 45 | bibl.kr.jar@mail.ru |
| Библиотека № 12 | п. Мичуринск, ул. Садовая, 9а | bibl.michurinsk@mail.ru |
| Библиотека № 13 | п. Неплюевка, ул. Советская, 9 | bibl.neplyuevka@mail.ru |
| Библиотека № 14 | п. Новониколаевка, ул. Школьная, 27 | bibl.novonikolaevka@mail.ru |
| Библиотека № 15 | п. Первомайка, ул. Центральная, 7 | bibl.pervomaika@mail.ru |
| Библиотека № 16 | п. Сухореченский, ул. Зеленая, 18 | bibl.suhorechenskiy@mail.ru8 (35133) 93-238 |
| Библиотека № 17 | п. Татищево, ул. Пушкина, 1 | bibl.tatischevo@mail.ru |
| Библиотека № 18 | п. Родники, ул. Школьная, 6 | bibl.rodniki@mail.ru |
| Библиотека № 19 | п. Вишневка, ул. Центральная, 17 | bibl.vishnevka@mail.ru |
| Библиотека № 20 | п. Ольховка, ул. Пьянзина, 42 | bibl.olhovka@mail.ru |
| Библиотека № 21 | п. Михайловка, ул. Центральная, 31 | bibl.mihailovka@mail.ru |
| Библиотека № 22 | п. Варшавка, ул. Центральная, 34 | bibl.varshavka@mail.ru |
| Библиотека № 23 | п. Южно-Степной, ул. Мира, 39 | bibl.y-stepnoe@mail.ru |
| Библиотека № 24 | п. Центральный, ул. Центральная, 26 | bibl.poltavskiy@mail.ru |
| Библиотека № 25 | п. Снежный, ул. Черемушки, 7 | bibl.snezhniy@mail.ru |
| Библиотека № 28 | п. Новокаолиновый, ул. Кирова, 2 | bibl.novokaolinoviy@mail.ru |

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к административному регламенту

«Библиотечное, библиографическое

и информационное обслуживание

пользователей библиотеки»

БЛОК-СХЕМА

административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей»

|  |
| --- |
| Управление по делам культуры, спорта и молодежной политики администрации Карталинского муниципального района |

Муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система»

Карталинского муниципального района

|  |
| --- |
| Личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку |

|  |
| --- |
| Прием и регистрация получателя муниципальной услуги в библиотеке |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Библиотека |  | Внестационарная форма обслуживания |

|  |
| --- |
| Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Выдача получателю муниципальной услуги документа в пользование по требованию на дом |  | Выдача получателю муниципальной услуги документа в пользование по требованию в читальном зале |

|  |
| --- |
| Возврат получателем муниципальной услуги документов в библиотеку |