



АДМИНИСТРАЦИЯ ИЖМОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От «28» июня 2016 года №293-п
пгт.Ижморский

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

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Ижморского района от 14.12.2015 № 885-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Ижморском муниципальном районе»:

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

2. Настоящее постановление подлежит опубликованию на официальном сайте Управления культуры администрации Ижморского муниципального района.

Глава муниципального района



А.Н.Малышко

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание населения»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание населения» (далее - Регламент) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, а также определяет сроки и последовательность действий при библиотечном, библиографическом, информационном обслуживании пользователей разных категорий населения в том числе и лиц с ограниченными возможностями.

1.2. Настоящим Регламентом устанавливается административная процедура, совершаемая муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека» предоставляющей муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание населения» (далее - Услуга), исполняющей муниципальную функцию «Организация библиотечного обслуживания населения».

1.3. Настоящий Регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области и администрации Ижморского муниципального 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»;
- Приказ министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20 февраля 2008 года № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- 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»;

- Закон Кемеровской области от 06.10.1997 № 28-ФЗ «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов» (ред. От 01.03. 2010) (Кузбасс, 1997, № 194, 21 октября; Кузбасс, 2010, № 35, 2 марта);

- Устав Ижморского муниципального района принят Муниципальным Ижморским районным Советом народных депутатов 3 апреля 2009г.;

- Постановления и распоряжения глав Ижморского муниципального района;

- Приказы начальника Управления культуры;

- Устав муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека» Ижморского муниципального района от 19.12.2011

- положения об отделах, должностные инструкции библиотечного персонала;

- Приказы директора МУК МЦРБ;

- настоящий Административный регламент;

- иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами администрации Ижморского муниципального района.

1.4. Услуга предоставляется непосредственно

муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека» 652120 п.г.т. Ижморский, ул. Ленинская, 82

Тел. 8-384-59-2-15-30

Адрес сайта: <http://www/izhm-library.ucoz.ru>

Адрес электронной почты: biblioteka-izhm@mail.ru

Наименование учреждения	Адрес, адрес эл. почты	Контактный телефон	Режим работы
Ижморская районная им. М.С. Прудникова библиотека	652120 п.г.т. Ижморский, ул. Ленинская, 82	2-15-30	С 9.00 до 18.00 Выходной: понедельник Перерыв в субботу и воскресенье с 12.00 до 13.00
Детская библиотека-филиал №7	652120 п.г.т. Ижморский, ул. Ленинская, 82	2-15-30	С 9.00 до 18.00 Выходной: понедельник Перерыв в субботу и воскресенье с 13.00 до 14.00

Троицкая библиотека-филиал № 1	652143 с. Троицк, ул. Молодежная,23	37-1-45	<u>С 9.00 до 18.00</u> <u>Перерыв:</u> <u>с 14.00 до 15.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Азановская библиотекаи-филиал № 2	652141 с. Азаново, ул. Колхозная,24	нет	<u>С 12.00 до 16.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Березовская библиотека-филиал №3	652120 с. Березовка, ул. Механическая,17	нет	<u>С 14.00 до 18.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Берикульская библиотека-филиал №	652131 с. Берикуль, ул. Молодежная, 26	31-5-34	<u>С 10.00 до 19.00</u> <u>Перерыв:</u> <u>с 14.00 до 15.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Большепесчанская библиотека-филиал №5	652130 с. Большая Песчанка, ул. Ленинская,53	нет	<u>С 14.00 до 18.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>воскресенье</u>

Воскресенская библиотека-филиал № 6	652142 с. Воскресенка, ул. Школьная, 26	33-2-02	<u>С 10.00 до 19.00</u> <u>Перерыв:</u> <u>с 14.00 до 15.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Иверская библиотека-филиал № 8	652125 с. Иверка, ул.Тракторная, 1	нет	<u>С 11.00 до 16.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>воскресенье,</u> <u>понедельник</u>
Ижморская библиотека-филиал № 9	652132 с. Ижморка, ул. Москалева, 51	31-1-73	<u>С 10.00 до 19.00</u> <u>Перерыв:</u> <u>с 14.00 до 15.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Колыонская библиотека-филиал № 10	652137 с. Колыон, ул Микрорайон, 3	34-1-65	<u>С 10.00 до 19.00</u> <u>Перерыв:</u> <u>с 14.00 до 15.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Краснотайгинская библиотека-филиал № 12	652126 с. Красная тайга, ул. Центральная, 11	нет	<u>С 12.00 до 16.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Красноярская библиотека-филиал № 13	652126 с. Красный Яр Пер-к Школьный, 6	38-1-20	<u>С 10.00 до 19.00</u> <u>Перерыв:</u> <u>с 14.00 до 15.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Летяжская библиотека-филиал № 15	652138 с. Летяжка, ул. Молодежная, 24	нет	<u>С 12.00 до 16.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Ломачевская библиотека-филиал №17	652142 с. Ломачевка, ул. Школьная, 6	нет	<u>Вторник, среда,</u> <u>четверг –</u> <u>С 10.00 до 16.00 ,</u> <u>пятница – с 9.30 до</u> <u>11.30</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>воскресенье,</u> <u>понедельник</u>

Нижегородская библиотека-филиал № 18	652136 с. Нижегородка, ул. Советская, 49	нет	<u>С 10.00 до 19.00</u> <u>Перерыв:</u> <u>с 14.00 до 15.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Новосветская библиотека-филиал № 20	652127 с. Новый Свет, ул. Советская, 30	32-3-09	<u>С 10.00 до 19.00</u> <u>Перерыв:</u> <u>с 14.00 до 15.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Новославянская библиотека-филиал № 21	652135 с. Новославянка, ул. Молодежная, 11	нет	<u>С 10.00 до 19.00</u> <u>Перерыв:</u> <u>с 14.00 до 15.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Островская библиотека-филиал № 23	652133 с. Островка, ул. Островского, 45	нет	<u>С 12.00 до 16.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Постниковская библиотека-филиал № 25	652130 с. Постниково, ул. Ленинская, 69 а	35-2-02	<u>С 9.00 до 18.00</u> <u>Перерыв:</u> <u>с 14.00 до 15.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Почитанская библиотека-филиал № 26	652128 с. Почитанка, ул. Ленинская, 66а	31-3-47	<u>С 9.00 до 18.00</u> <u>Перерыв:</u> <u>с 14.00 до 15.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Святославская библиотека-филиал № 27	652134 с. Святославка, ул. Микрорайон, 76	нет	<u>С 10.00 до 19.00</u> <u>Перерыв:</u> <u>с 14.00 до 15.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>
Симбирская библиотека-филиал № 28	652129 с. Симбирка, ул. Новая, 177	нет	<u>С 10.00 до 19.00</u> <u>Перерыв:</u> <u>с 14.00 до 15.00</u> <u>Выходной: суббота,</u> <u>понедельник</u>

Теплореченская библиотека-филиал №30	652136 с. Теплая Речка, ул. Строителей, 3	32-5-15	С 10.00 до 19.00 Перерыв: с 14.00 до 15.00 Выходной: суббота, понедельник
Тундинская библиотека-филиал № 32	65212 с. Тунда, ул. Ленина, 23	нет	С 11.00 до 15.00 Выходной: суббота, понедельник

1.5. Услуги предоставляются юридическому или физическому лицу независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений. Получатели 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 Услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать книги, брошюры, журналы, газеты, CD-диски, видеокассеты (далее - документы) из фондов общедоступных библиотек через внестационарные формы обслуживания.

1.6. Получатели Услуги имеют право на обслуживание и получение документов на русском языке как государственном языке Российской Федерации.

1.7. Услуга включает в себя:

- получение во временное пользование любого документа на абонементе, в читальном зале, через внестационарные формы обслуживания из фонда библиотеки, а также пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- справочно-библиографическое обслуживание, предоставление свободного и бесплатного доступа к информации органов государственной и муниципальной власти в Центрах общественного доступа (ЦОД);
- организацию массовых мероприятий: литературных вечеров, книжных выставок, клубов и читательских объединений и т.д.
- - выполнение информационных запросов пользователей в том числе и лиц с ограниченными возможностями;
- - предоставление доступа к изданиям для слепых и слабовидящих
- - предоставление доступа к оцифрованным изданиям и к фонду редких книг;
- - предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных;
- - предоставление доступа к электронному каталогу и базам данных;
- - предоставление автоматизированного места в виртуальном читальном зале;
- - предоставление консультационно-методического обслуживания;
- - выдача документов во временное пользование;
- - предоставление места в читальном зале;
- - организация и проведение массовых форм библиотечной работы;
- - формирование, сохранение и организация библиотечного фонда;
- - материально-техническое оснащение процесса оказания услуги и обеспечение квалифицированным персоналом.;
- муниципальные библиотеки предоставляют пользователям спектр библиотечных, информационных, коммуникативных и сервисных услуг:
- информация о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие

- формы библиотечного информирования;
- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;
- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища;
- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек в том числе Кемеровской областной специальной библиотеки для незрячих и слабовидящих;
- пользование документами в электронном виде (электронные носители для тифлофлешплеера);
- получение библиографического списка литературы по заданной теме;
- тематический подбор документов по предварительному заказу;
- доступ к банку данных сценического материала;
- организация выездных тематических выставок и экскурсий по библиотекам;
- предоставление во временное пользование аудио и визуальных материалов, тифлофлеш плеера;
- выдача фондовых материалов на дом (залоговой абонемент);
- пользование другими видами услуг, в том числе дополнительными сервисными услугами, сопутствующими основной уставной деятельности.

2. Требования к порядку предоставления Услуги

2.1. Документы, необходимые для предоставления Услуги.

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

2.1.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями (законными представителями) и с их письменного согласия - поручительства (приложение № 2 к настоящему Регламенту).

2.1.3. Граждане, которые сами не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями, регистрируются на основании доверенности, предоставленной их поручителями (приложение № 3 к настоящему Регламенту).

2.2. Порядок информирования о предоставлении Услуги

2.2.1. Информация о порядке оказания Услуги предоставляется:

- непосредственно в библиотеке
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте МУК МЦРБ

2.2.2. Информацию об оказании Услуги заинтересованные лица могут получить:

- в устной форме;
- посредством телефонной связи;
- в письменном виде;
- на официальном сайте МУК МЦРБ;
- на информационных стендах, размещаемых в помещениях библиотеки;

- в средствах массовой информации.

Местонахождение, график работы, справочные телефоны, электронный адрес МУК МЦРБ и филиалы- библиотек указаны в п.1.4.

2.2.3. При ответах на телефонные и устные обращения получателей Услуги должностные лица МУК МЦРБ и сотрудники филиалов-библиотеки подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил получатель Услуги, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности сотрудника, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, он может переадресовать его в другую библиотеку или сообщить номер телефона, по которому можно получить информацию.

2.2.4. Время получения информации о процедуре предоставления Услуги не должно превышать 20 минут.

2.2.5. Письменные обращения получателей Услуги о порядке предоставления, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются должностными лицами библиотек с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации поступления обращения.

2.2.6. На информационных стендах в библиотеках размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- адрес, номера телефонов, факса и график работы библиотеки;
- адрес электронной почты библиотеки (при наличии);
- правила пользования библиотекой;
- текст административного регламента предоставления Услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание населения»
- порядок обжалования решений действий или бездействий должностного лица предоставления Услуги.

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

2.3. Сроки осуществления Услуги.

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

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

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

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.

2.4.1. 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.

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

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

2.5.1. Предоставление Услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.5.2. Если Услуга предоставляется дополнительно или ее объем превышает муниципальное задание, то Услуга предоставляется на платной основе. Стоимость услуги в этом случае определяется локальным актом библиотеки, согласованным с начальником Управления культуры Ижморского района.

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 помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогам и картотекам и другим источникам.

2.5.5. Учреждение, оказывающее Услугу, обязано по желанию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений в целях изучения приема мнений посетителей по улучшению обслуживания.

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

2.5.7. 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.

3. Административные процедуры

3.1. Исполнение Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Обслуживание на абонементе.

Гражданин, имеющий постоянную регистрацию, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться Услугами библиотеки, представляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента. Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись. На абонементе получатель Услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю.

Получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 30 дней; периодические издания текущего месяца выдаются на дом на 5 дней. По истечении 30 или 5 дней получатель Услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем Услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число.

Читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель Услуги прекратил посещать библиотеку, по каким-либо причинам, то его формуляр хранится 3 года.

3.1.2. Обслуживание в читальном зале.

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

На гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования читальным залом под роспись.

В читальном зале получатель Услуги может заказать документы. За каждый выданный экземпляр получатель Услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня. Получатель Услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа. Из читального зала документы на дом не выдаются. Время обслуживания получателя Услуги в читальном зале составляет 20 минут.

3.1.3. Внестанционарное обслуживание.

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

а) 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, согласно п.2.1.1

настоящего Регламента получателя Услуги 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. По истечении 30 дней библиотекарь меняет документы согласно заявке получателя Услуги, которая осуществляется по телефону или при личном контакте с библиотекарем. При возврате документов библиотекарь в присутствии получателя Услуги вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число.

При увольнении работника из организации, предприятия или учреждения, где организовано внестационарное библиотечное обслуживание, обязательным является включение в обходной лист библиотеки, с отметкой библиотекаря о сданных документах.

б) Предоставление Услуги гражданам, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры:

- получатель Услуги может обратиться в библиотеку лично по телефону или путем отправления сообщения на электронный адрес, указанный в п.1.4 настоящего Регламента. В случае отсутствия у получателя Услуги телефонной и электронной связи, его просьбу о предоставлении Услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники, знакомые;
- библиотекарь фиксирует полученную заявку на предоставление Услуги в тетради учета;
- получателю Услуги сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение 3-х дней с момента поступления заявки;
- при первом посещении на дому библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись, оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность получателя Услуги, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента;
- по желанию получателя Услуги документы из фондов библиотеки могут быть выданы его родственникам, социальным работникам, знакомым по доверенности, утвержденной Приложением № 3 настоящего Регламента и заполненной получателем Услуги;
- доверенность оформляется на основании документа, удостоверяющего личность получателя Услуги, согласно п.2.1.1 настоящего Регламента;
- библиотекарь на основании доверенности получателя Услуги оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона;
- библиотекарь записывает заказанные документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них;
- получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов сроком на 30 дней; периодические издания текущего месяца выдаются на дом на 5 дней. По истечении 30 или 5 дней получатель Услуги обязан продлить срок или сдать взятые

документы.

3.1.4. 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.

3.1.5. Библиотека в целях формирования духовно наполненного досуга, популяризации лучших образцов отечественной и зарубежной литературы организуют бесплатно для получателей Услуги различные формы массовых мероприятий согласно п.1.7 настоящего Регламента.

3.1.6. Конечным результатом предоставления Услуги является удовлетворение информационных потребностей получателя Услуги.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги

4.1. Контроль над совершением действия и принятием решения по данной административной процедуре осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль проводится директором библиотеки в плановом порядке.

4.3. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры Ижморского муниципального района, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализ обращений и жалоб получателей Услуги в Управление культуры Ижморского района;
- проведение контрольных мероприятий.

Контроль осуществляется в плановом порядке.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Управление культуры

Ижморского района обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления Услуги.

4.4. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию Услуги анализируются и рассматриваются Управлением культуры с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении Услуги).

5. Порядок обжалования действий (бездействий), осуществляемых в ходе предоставления Услуги

5.1. Получатели Услуги вправе обратиться с жалобой на действия или бездействия лиц, ответственных за предоставление Услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего Регламента в Управление культуры, библиотеку.

5.2. Обращение заявителей может осуществляться в письменном или устном виде, направленное по почте, электронной почте, на Интернет-сайт.

5.3. Письменное обращение (жалоба) получателя Услуги должно содержать следующую информацию:

- наименование учреждения или фамилию, имя, отчество руководителя библиотеки;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес заявителя;
- текст обращения;
- личную подпись заявителя;
- дату составления обращения.

К письменному обращению могут быть приложены документы или их копии, на которые заявитель ссылается в обращении.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Прием письменных обращений в Управление культуры осуществляет начальник Управления культуры, в библиотеку – директор и заведующий библиотеки.

5.5 Письменное обращение, поступившее в Управление культуры или в библиотеку в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В случае необходимости получения дополнительной информации срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю с указанием причин продления рассмотрения.

5.6. Прием заявителей осуществляется в течение установленного режима работы Управления

культуры или библиотеки. Во время приема может быть принята устная форма обращения. При устной форме обращения заявитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или библиотеки, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7 Обращения заявителей в установленной форме фиксируются в журнале регистрации заявлений и обращений граждан.

5.8. Требования к жалобе (претензии), поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе (претензии), поданной в письменной форме.

5.9. Обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений, предусмотренных п.5.3 настоящего Регламента;
- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления культуры или библиотеки;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

5.10. Результатом исполнения данной административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

6. Заключение

6.1. Настоящий Регламент является обязательным для учреждений библиотек.

6.2. В настоящий Регламент могут вноситься изменения и дополнения установленным порядком.

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

Управление культуры Ижморского муниципального района

Филиалы библиотек МУК МЦРБ

Личное обращение получателя Услуги в библиотеку

Прием и регистрация получателя Услуги в библиотеке

Библиотека

Внестанционная форма
обслуживания

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

Выдача получателю Услуги
документа в пользование по
требованию на дом

Выдача получателю Услуги
документа в пользование по
требованию в читальном
зале

Возврат получателем Услуги документов в библиотеку

**Приложение № 2
к административному регламенту**

ДОГОВОР

пользования услугами муниципальное учреждение культуры
«Межпоселенческая центральная районная библиотека»

пгт. Ижморский

« » _____ 20 : г.

Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека», именуемая в дальнейшем «**БИБЛИОТЕКА**», в лице директора Фроловой Ольге Васильевне, действующей на основании Устава с одной стороны, и ФИО ребёнка

_____ (год рождения) именуемый (мая) в
дальнейшем «**ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ**» и ФИО родителя

именуемый в дальнейшем «**ЗАКОННЫЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ**», с другой стороны заключили настоящий договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору **БИБЛИОТЕКА** обязуется с личного согласия **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** и его **ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ** оказывать ему библиотечно – библиографические услуги.

1.2 **БИБЛИОТЕКА** создает «Формуляр читателя» на бумажном носителе с внесением в него персональных данных **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** и его **ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ** (фамилии, имени, отчества, телефонов).

1.3 **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** и его **ЗАКОННЫЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ** согласны на использование их персональных данных в процессе библиотечно – библиографического обслуживания (для оповещения пользователя о появлении в библиотеке забронированных им документов, об окончании срока пользования документами и т.п.)

1.4 **БИБЛИОТЕКА** записывает документы в формуляр читателя на бумажном носителе – с личной подписью **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** и его **ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ** в случае, если **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** достиг возраста 10 лет; без личной подписи **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** или его **ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ** в случае, если **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** не достиг 10-летнего возраста.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

2.1 БИБЛИОТЕКА имеет право:

2.1.1 Производить выдачу документов **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** и его **ЗАКОННОМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ**.

2.1.2 Вносить изменения и дополнения в настоящий Договор, если они не противоречат действующему российскому законодательству.

2.2 ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ и его ЗАКОННЫЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ имеют право:

2.2.1 Получать библиотечно – библиографические услуги, оказываемые **БИБЛИОТЕКОЙ**

2.2.2 Контролировать записи, вносимые библиотекарем в его формуляр.

2.2.3 Получать дополнительные сервисные услуги, оказываемые **БИБЛИОТЕКОЙ** в соответствии с Правилами пользования библиотекой и Прейскурантом дополнительных сервисных услуг.

2.3 БИБЛИОТЕКА обязуется:

2.3.1 Использовать персональные данные **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** и его **ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ** исключительно для исполнения настоящего договора и ведения статистического учета.

2.3.2 Предоставлять **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** и его **ЗАКОННОМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ** возможность сверять записи в читательском формуляре по первому требованию.

2.4 ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ обязуется:

2.4.1 Соблюдать Правила пользования библиотекой

2.4.2 Возмещать ущерб, в случае утери или порчи библиотечных документов и т.д. в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

2.4.3 Уплатить неустойку за несвоевременный возврат документов на основании и в размере,

установленных Правилами пользования МУК МЦРБ.

2.4.4 Уплатить стоимость дополнительных сервисных услуг, заказанных **БИБЛИОТЕКЕ** в соответствии с Прейскурантом дополнительных сервисных услуг.

2.5 **ЗАКОННЫЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ** обязуется:

2.5.1 Возмещать ущерб, причиненный **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ БИБЛИОТЕКЕ** утерей или порчей библиотечного имущества (документов, мебели, оборудования и пр.) на основаниях и в размере, установленных Правилами пользования библиотеки в случае, если ущерб не возмещен **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ** лично.

3. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

3.1 Настоящий Договор заключен на время пользования услугами МУК МЦРБ или до момента достижения пользователем 14-летнего возраста и заключения с ним нового договора и вступает в силу с момента его подписания сторонами.

4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

4.1 Ответственность сторон определяется в соответствии с действующим законодательством и Правилами пользования библиотекой;

4.2 Подписание настоящего договора **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ** и его **ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ** означает, что они ознакомлены с Правилами пользования МУК МЦРБ и согласны их выполнять.

4.3 Договор составлен в двух экземплярах – по одному для каждой из сторон, которые имеют одинаковую юридическую силу.

5. ПОДПИСИ СТОРОН.

Директор МУК МЦРБ _____/
(подпись)

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ: _____/
(подпись)

ЗАКОННЫЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ: _____/
(подпись) (расшифровка подписи)

паспорт: _____

место регистрации: _____

место фактического проживания _____

дом. телефон: _____

место работы: _____

Приложение № 3
к административному регламенту

Образец доверенности

Я _____

проживающая(ий) _____

паспорт _____

доверяю _____

проживающей (ему) по адресу _____

паспорт _____

место работы _____

получать и сдавать документы в _____

библиотеку МУК МЦРБ

дата, подпись _____