



АДМИНИСТРАЦИЯ
БРЕДИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

16. 04. 2019

№ 283-н

п.Бреды

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

В соответствии Федеральным законом от 08.05.2010 N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений"

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание населения»
2. Контрольно – хозяйственному управлению Администрации Брединского муниципального района (Вакуленко А.Н.) разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Брединского муниципального района.
3. Настоящее постановление подлежит официальному обнародованию на информационных стендах Брединского муниципального района.
4. Контроль исполнения данного постановления возложить на заместителя Главы района Н.В. Пашнину.

Глава района



С.М Воробьев

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ
БРЕДИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА»**

1. Общие положения.

Административный регламент администрации Брединского муниципального района по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание населения Брединского муниципального района», предоставляемую населению Брединского муниципального района Межпоселенческим муниципальным казенным учреждением культуры Централизованная библиотечная система (ММКУК ЦБС) (далее – Административный регламент и муниципальная услуга), разработан в целях доступности и повышения качества оказания муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания жителей Брединского муниципального района.

1.1. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция РФ;
- Гражданский кодекс РФ;
- Федеральный закон от 06.10.03 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 29.12.94 № 78-ФЗ "О библиотечном деле";
- Закон Челябинской области от 30.11.04 № 324-30 "О библиотечном деле в Челябинской области";
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Закон Челябинской области от 26.06.08 № 284-30 "Об обязательном экземпляре документов Челябинской области";
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 24.07, 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Постановление Администрации Брединского муниципального района Челябинской области от 03.02.2012 г. № 62-п «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;
- Устав Брединского муниципального района, принятый решением от № 67-649,
- Устав ММКУК ЦБС Брединского муниципального района Челябинской области, принятый решением от 09.12.2011 № 1010-п;
- Правила пользования библиотеками ММКУК ЦБС, иные локальными актами ММКУК ЦБС, регламентирующие библиотечную деятельность.
- Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты.

1.2. Применяемые понятия и определения.

В настоящем Административном регламенте используются следующие понятия:

Муниципальная услуга – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством.

Орган предоставления муниципальной услуги – администрация Брединского муниципального района.

Уполномоченное структурное подразделение органа предоставления муниципальной услуги – отдел культуры администрации Брединского муниципального района, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

Орган обеспечения предоставления муниципальной услуги – ММКУК ЦБС.

Административное действие – предусмотренное настоящим регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

Должностное лицо – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

Библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

Библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки;

Библиотечная система – объединение библиотек в структурно-целостное образование;

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

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

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;

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

ММКУК ЦБС – единое библиотечное учреждение, функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого книжного фонда. ММКУК ЦБС Брединского муниципального района Челябинской области включает центральную районную библиотеку, районную детскую библиотеку и 23 сельских филиала;

Общедоступная библиотека – библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

Пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

Читательский формуляр - документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов.

1.3. Описание процедуры предоставления муниципальной услуги

Учреждение, ответственное за организацию предоставления муниципальной услуги – ММКУК Централизованная библиотечная система Брединского муниципального района Челябинской области, включающее центральную районную библиотеку, районную детскую библиотеку и 23 сельских филиала.

Исполнение муниципальной услуги МКУ Отдел культуры администрации Брединского муниципального района включает следующие процедуры:

- подготовка распорядительных правовых актов администрации Брединского муниципального района, отдела культуры администрации Брединского муниципального района, издание приказов, регулирующих создание и развитие библиотек;
- обеспечение условий деятельности общедоступных муниципальных библиотек;
- обеспечение условий формирования библиотечных фондов;
- организация реализации прав жителей Брединского муниципального района на библиотечное обслуживание.

1.4. Описание результатов предоставления муниципальной услуги

Юридическое или физическое лицо, каждый житель Брединского муниципального района независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право стать пользователем муниципального казенного учреждения Централизованная библиотечная система Брединского района Челябинской области, 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»).

Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или вне стационарные формы обслуживания, обеспечиваемых финансированием за счет средств муниципального бюджета и средств федеральных программ.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача пользователям во временное пользование документов (печатных и электронных изданий), фиксируемая в бланках первичной отчетности в соответствии с ГОСТом 7.20-2000 Библиотечная статистика;
- предоставление информации в соответствии с запросами пользователей на основании локальных нормативно-правовых актов по основной деятельности;
- выдача копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче копии документа по требованию;
- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа. Библиографические записи в списке должны соответствовать действующим ГОСТам;
- предоставление фактографической информации: в устном, печатном или электронном виде. Результат должен содержать: изложение факта, его описание (в соответствии с запросом пользователя), источник информации о факте.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

2.1.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги выдается:

- Непосредственно в ММКУК ЦБС Брединского муниципального района Челябинской области и в общедоступных библиотеках на территории.
- С использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), официальном Интернет сайте, адресах электронной почты размещаются:

- На официальном Интернет сайте администрации Брединского муниципального района

- На информационном стенде.

Сведения о графике (режиме) работы отдела, сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

- На информационном стенде перед входом в здание, в котором располагаются библиотеки.

2.1.2. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для исполнения муниципальной функции размещается следующая информация:

- Перечни документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги
- Месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов
- Основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.
- Порядок получения консультаций.
- Порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

2.1.3. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются отделом культуры администрации Брединского муниципального района: 457110, Челябинская обл., п. Бреды, ул. Гербанова, 40; контактные телефоны: 8 (351 41) 3-58-61 и должностными лицами ММКУК ЦБС Брединского муниципального района Челябинской области.

Письменные обращения заявителя рассматриваются с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Контроль за исполнением муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию осуществляет руководитель МКУ Отдел культуры администрации Брединского муниципального района.

2.2. Требования о платной (бесплатной) основе

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание населения предоставляется бесплатно на территории Брединского муниципального района.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.3.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством РФ не предусмотрен.

2.3.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги: являются:

- время обращения пользователей, когда библиотека закрыта для посещений;
- отсутствие документов (изданий) в фондах библиотеки;
- технические неполадки на серверном оборудовании и (или) технические проблемы с Интернет;

Интернет;

- утеря или порча документов из фондов библиотек ММКУКЦБС;
- нарушение сроков возврата документов из фондов библиотек ММКУК ЦБС;
- причинение ущерба библиотеке;

- нарушение Правил пользования библиотеки.

Пользователи библиотек – читатели обязаны соблюдать Правила пользования муниципального казенного учреждения Централизованная библиотечная система и общедоступных библиотек Брединского муниципального района Челябинской области.

Пользователи, нарушившие Правила пользования и причинившие ущерб библиотекам, несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования или компенсируют ущерб в следующем порядке:

- при утере или порче документа из фонда библиотек пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов); при невозможности замены - возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;

- при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование на абонементе библиотек, пользователи обязаны возместить пени в соответствии с Правилами пользования библиотеками, могут быть переведены на залоговое обслуживание или лишены права пользования библиотеками Брединского муниципального района на сроки, устанавливаемые администрацией.

За утрату произведений печати и иных материалов из фондов библиотек ММКУК ЦБС Брединского муниципального района Челябинской области, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность за них несут родители, опекуны, попечители, учебные заведения, воспитательные или лечебные учреждения, под надзором которых состоят несовершеннолетние.

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Требования к размещению учреждения для предоставления услуги

Проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется расположение библиотек, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

2.4.2. Здания, в которых расположены библиотеки района и их структурные подразделения, непосредственно участвующие в предоставлении муниципальной услуги,

должны соответствовать всем требованиям к обеспечению безопасности труда.

2.4.3. Требования к оформлению входа в здание

Здание (строение), в котором расположена библиотека, должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о библиотеке, осуществляющем предоставление услуги:

- Наименование.
- Место нахождения.
- Режим работы.
- Телефонные (контактные) номера.

2.4.4. Требования к местам для информирования

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- Информационными стендами.
- Стульями и столами для возможности оформления документов.

2.4.5. Требования к местам для ожидания

- Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

- Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками).

- Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их исполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показана на блок-схеме (Приложение № к Регламенту).

Предоставление муниципальной услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователя в библиотеку;
- выдача документов (печатных и электронных изданий);
- выполнение справки;
- организация массового мероприятия.

3.1.1 Административная процедура «Запись пользователя в библиотеку»

Последовательность действий при записи (перерегистрация) пользователя в Библиотеку

При записи пользователя в библиотеку работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- предоставляет Правила пользования библиотеками ММКУК ЦБС (другие локальные нормативные акты ММКУК ЦБС по вопросам организации библиотечного обслуживания);
- заполняет регистрационную карточку пользователя, согласно данным документа, удостоверяющего личность пользователя;
- оформляет читательский формуляр, согласно данным документа, удостоверяющего личность пользователя.

Результат данной административной процедуры – запись пользователя в библиотеку.

3.1.2 Административная процедура «Перерегистрация пользователя»

При перерегистрации пользователей в Библиотеке (ежегодное переоформление документов на право получения муниципальной услуги) работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- сверяет персональные данные пользователя, зафиксированные в картотеке пользователей и читательском формуляре, с документом, удостоверяющим личность;
- в случае изменения персональных данных – редактирует записи в картотеке пользователей и в читательском формуляре;
- в случае наличия у пользователя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фонда библиотеки документов) или других штрафных санкций приостанавливает возможность получения услуги до возврата документов в библиотеку или до возмещения вреда, причиненного библиотеке до истечения срока штрафных санкций;
- фиксирует дату перерегистрации в картотеке пользователей и читательском формуляре.

Результат данной административной процедуры – подтверждение права пользователя на получение муниципальной услуги в текущем году.

Должностное лицо, ответственное за запись (перерегистрацию) пользователей в Библиотеке – заведующий структурным подразделением Библиотеки

3.1.3 Административная процедура «Выдача документов (печатных и электронных изданий)».

Выдача документов осуществляется в следующих формах библиотечного обслуживания:

- читального зала, предусматривающего выдачу документов для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время – для всех категорий пользователей;

- абонеента, предусматривающего выдачу документов для использования вне стен библиотеки — для пользователей, имеющих постоянную регистрацию в г. Горно-Алтайске.

Основанием для начала данной административной процедуры является устный или письменный запрос пользователя.

3.1.3.1 При выдаче/принятии документов в форме читального зала (традиционная выдача из фонда читального зала) работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- оформляет читательский формуляр и регистрационную карточку пользователя, при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

- знакомит с порядком работы с документами в читальном зале в соответствии с Правилами пользования Библиотекой;

- принимает на кафедре обслуживания устный запрос у пользователя;

- консультирует пользователя у каталогов, картотек, полок открытого доступа, информирует о новых поступлениях;

- подбирает документы в фондах читального зала согласно устному запросу;

- подбирает документы по учебной программе на основании списков литературы, выдаваемых учащимся и студентам;

- подбирает документы определенной тематики в фонде читального зала;

- сверяет выдаваемый документ с устным запросом, сверить книжные формуляры с названием книг, инвентарными номерами;

- проверяет документ на наличие дефектов;

- выдаёт документ пользователю;

- делает отметку на книжном формуляре (проставляет дату выдачи);

- делает запись в читательском формуляре пользователя;

- раскладывает читательские формуляры в алфавите фамилий пользователей;

- принимает документы от пользователя: каждый сдаваемый документ сверяет с книжным формуляром, проверяет документ на наличие дефектов;

- составляет акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого пользователем документа;

- откладывает документы на полку бронирования в случае, когда пользователь при длительной работе, хочет воспользоваться правом, сохранить за собой, запрошенные документы (длительность нахождения документов на полке бронирования 7 дней);

- погашает отметку о выдаче документов в читательском формуляре.

Результат данной административной процедуры — предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру — заведующий структурным подразделением Библиотеки.

При выдаче электронных документов через электронные информационные сети, предусматривающие предоставление документов посредством сети Интернет работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- получает запрос на документы;

- объясняет правила работы, методику поиска информации в сети Интернет;

- получает запрос на выдачу (распечатку) документа от пользователя;

- выдаёт документ пользователю (распечатывает, переносит цифровые копии на носитель информации).

Результат данной административной процедуры — предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру — заведующий структурным подразделением Библиотеки.

3.1.3.2. При выдаче/принятии документов в форме абонеента работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- оформляет читательский формуляр, при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- знакомит с порядком выдачи литературы на дом в соответствии с Правилами пользования библиотеками, с системой расстановки фонда;

- проверяет наличие запрашиваемого документа в алфавитном каталоге и наличие издания на полке;

- выдаёт документы пользователю: находит читательский формуляр, проверяет наличие страниц в документе, наличие/отсутствие дефектов в документе, записывает документы в читательский формуляр, получает личную роспись пользователя в читательском формуляре, делает отметку на контрольном листке;

- принимает документ от пользователя: находит читательский формуляр, сверяет инвентарный номер с записью в читательском формуляре, проверяет документ на наличие дефектов, списывает сдаваемый документ (вычеркивает из читательского формуляра инвентарный номер, ставит подпись о приеме);

- составляет акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий к состоянию возвращаемого пользователем документа;

- продляет срок пользования документом: находит читательский формуляр, делает отметку о продлении срока пользования.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий структурным подразделением Библиотеки.

3.1.3.3 Выдача документов в форме межбиблиотечного абонеента осуществляется в следующих режимах:

- локальном;

- удаленном.

При выдаче/принятии документов в форме межбиблиотечного абонеента (далее – МБА) работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- оформляет читательский формуляр и регистрационную карточку пользователя (персональный абонеент или коллективного пользователя), при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- знакомит с порядком выдачи литературы в соответствии с Правилами пользования библиотеками Библиотеки, требованием заполнения бланк-заказа на документ.

3.1.3.4 При выдаче/принятии документов в форме межбиблиотечного абонеента в локальном режиме работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- оформляет бланк-заказ, уточнив указанные пользователем сведения о заказанном документе, цели запроса, источнике получения информации;

- производит библиографическую доработку заказа (уточнить библиографические сведения по справочно-поисковому аппарату (далее – СПА) Библиотеки);

- при необходимости координирует/перенаправляет заказ (проверяет наличие запрашиваемого документа в библиотеках города);

- получает документ (из фондов других библиотек);

- извещает пользователя о получении запрошенного документа и сроке пользования им;

- сверяет выдаваемый документ с бланк-заказом, проверяет наличие страниц и состояние документа, выдаёт документ (в читальный зал персональным абонеентам или коллективным пользователям за пределы библиотеки);

- принимает документ (сверяет документ с частью бланка-заказа, проверяет документ на наличие дефектов, делает отметку о приеме, возвращает к месту хранения);

- составляет акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий к состоянию возвращаемого пользователем документа.

3.1.3.5 При выдаче/принятии документов в форме межбиблиотечного абонемента в удаленном режиме работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- получает почту на почтовом отделении и по электронной почте (вскрывает почтовые конверты, заказные бандероли, распечатать электронные бланк-заказы);
- проверяет бланк-заказы на правильность заполнения: наличие номера абонемента, почтового адреса, печати, подписи ответственного лица;
- оформляет абонента (организация ранее не абонировалась): присваивает абоненту номер, заполняет карточку регистрации абонента МБА и разделитель (формуляр), указывает полное наименование библиотеки, почтовый/электронный адрес, телефон, фамилию, имя, отчество ответственного лица, дату открытия и номер абонента;
- вводит заказы в «Картотеку удаленных абонентов»;
- производит библиографическую доработку заказа (уточняет библиографические сведения по СПА Библиотеки);
- координирует/перенаправляет заказ (проверяет наличие запрашиваемого документа в библиотеках города, области, региона);
- отправляет абоненту извещение о результате запроса в телефонном режиме или по электронной почте;
- получает документ (из фондов других библиотек);
- подготавливает документ к выдаче: сверяет документ с бланк-заказом, проверяет наличие страниц и состояние документа, проставляет на бланк-заказе шифры документа, указывает инвентарный номер, количество документов, дату выдачи, указать срок возврата;
- принимает документ, возвращенный абонентом, проверяет состояние документа, вынимает бланк-заказ из картотеки обслуживания абонентов, указывает на нем дату возврата документа;
- возвращает документ к месту хранения.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий структурным подразделением ММКУК ЦБС

3.1.4 Выполнение справки осуществляется в следующих режимах:

- локальном;
- удалённом.

Основанием для начала данной административной процедуры является разовый библиографический запрос пользователя.

При выполнении справки в локальном режиме работник Библиотеки осуществляет следующие действия:

- проводит индивидуальное и групповое консультирование пользователей по принципам организации справочно-библиографического аппарата Библиотеки, по алгоритму поиска информации в традиционных и электронных каталогах, методике составления библиографического списка в соответствии с ГОСТом 7.1.2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»;

- осуществляет прием и анализ запроса пользователя: выявляет цели обращения к информации, содержательные и хронологические границы поиска, типы и виды требуемых документов, язык публикаций, форму представления информации (устно, письменно, бумажный/электронный носитель);

- выполняет адресно-библиографический, тематический, фактографический, уточняющий запрос в устной или письменной форме, используя традиционный справочно-поисковый аппарат Библиотеки, ресурсы Интернет, а также полнотекстовые правовые базы данных;

- организует справочное обслуживание в режиме «запрос-ответ», в случае заключения с абонентом договора на информационно-библиотечное обслуживание;

Результатом действий является предоставление пользователю справочной и консультативной информации.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру — заведующий структурным подразделением Библиотеки.

При выдаче/принятии документов в форме межбиблиотечного абонеента в удалённом режиме работник ЦБ осуществляет следующие действия:

- осуществляет в дни работы библиотеки просмотр сообщений электронной почты для выявления новых запросов удаленных пользователей, связанных с поиском фактографической, тематической и др. информации;
- распределяет поступившие запросы между работниками;
- выполняет адресно-библиографический, тематический, фактографический, уточняющий запрос в письменной форме, используя традиционный справочно-поисковый аппарат ММКУК ЦБС, ресурсы Интернет, а также полнотекстовые правовые базы данных;
- готовит ответ с указанием источника получения информации (до 5 библиографических описаний) или библиографический список литературы (до 10 библиографических описаний), или ссылки на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации;
- отправляет ответ на e-mail пользователя.

Результатом действий является предоставление удаленному пользователю справочной и консультативной информации в электронном виде.

Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру — заведующий структурным подразделением Библиотеки.

3.1.5. Административная процедура «Организация массового мероприятия»

Основанием для начала данной административной процедуры является проведение мероприятий и выставок с целью организации досуга и популяризации различных областей знания, продвижения чтения, повышения информационной культуры согласно календарному плану Библиотек.

Последовательность действий при организации массового мероприятия:

- подготовка мероприятия: назначение ответственных лиц, распределение обязанностей, выявление и налаживание контакта с партнерами, определение потенциальной аудитории (исходя из формы и темы проведения мероприятия), контроль над ходом подготовки;
- оповещение широкой аудитории о мероприятии: размещение информации, на информационных стендах, рассылка пресс-релизов в СМИ, распространение афиш, флаеров и пригласительных билетов;
- обеспечение проведения мероприятия: подготовка помещений, технических средств, наглядного оформления, соблюдение мер безопасности, организация встречи посетителей мероприятия.

Результатом действий является проведение массового мероприятия.

Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру — заведующий структурным подразделением Библиотеки.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений работниками отдела, осуществляется руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами отдела, участвующими в предоставлении муниципальной функции.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги,

проверок соблюдения и исполнения работником отдела положений настоящего административного регламента, иных правовых актов.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников отдела.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной функции по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям потребителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя результатов предоставления муниципальной функции).

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

Потребители результатов предоставления муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия работников органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги возможно только в судебном порядке.

Потребители результатов предоставления муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, проводят личный прием потребителей результатов предоставления муниципальной услуги.

При обращении потребителей с жалобой в письменной форме, срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

Обращение (жалоба) потребителей результатов предоставления муниципальной функции в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- Фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания.
- Наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется.
- Суть обжалуемого действия (бездействия).
- Сведения о способе информирования потребителя результатов предоставления муниципальной функции, о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Дополнительно указываются:

- Причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием).
- Обстоятельства, на основании которых потребитель результатов предоставления муниципальной функции считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность.
- Требования о признании незаконными действия (бездействия).

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

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

Жалоба подписывается подавшим ее потребителем результатов предоставления муниципальной функции. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований потребителя результатов предоставления муниципальной функции и о признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется потребителю результатов предоставления муниципальной функции.

Обращение потребителя результатов предоставления муниципальной функции не рассматривается в следующих случаях:

- Отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица).

- Отсутствия подписи потребителя результатов предоставления муниципальной функции.

- Если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления муниципальной функции, в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

Продолжительность рассмотрения жалоб (претензий) потребителей результатов предоставления муниципальной услуги не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы (претензии). Указанный срок может быть продлен по взаимному согласию сторон.

Потребители результатов предоставления муниципальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги и, действия или бездействие должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке.

В суде могут быть обжалованы решения, действия или бездействие, в результате которых:

- Нарушены права и свободы потребителя результатов предоставления муниципальной услуги.

- Созданы препятствия к осуществлению потребителем результатов предоставления муниципальной услуги его прав и свобод.

- Незаконно на потребителя результатов предоставления муниципальной услуги возложена какая-либо обязанность или он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

Потребитель результатов предоставления муниципальной услуги вправе обжаловать как вышеперечисленные решения, действия или бездействие, так и послужившую основанием для их принятия или совершения информацию либо то и другое одновременно.

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

6. Заключение.

Настоящий регламент при предоставлении муниципальной услуги является обязательным для отдела культуры администрации Брединского муниципального района, ММКУК ЦБС.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься муниципальные правовые акты, локальные акты. Данные муниципальные правовые и локальные акты не могут противоречить положениям настоящего регламента.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к административному регламенту
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

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

Межпоселенческое муниципальное казенное учреждение культуры Централизованная
библиотечная система

Брединский муниципальный район

Личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку

Прием и регистрация получателя муниципальной услуги в библиотеке

Библиотека

Внестанционная 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

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

Блок – схема
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

