АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

*«Библиотечное, библиографическое информационное*

*обслуживание пользователей библиотекой»*

муниципального бюджетного учреждения культуры

«Вешенская межпоселенческая центральная библиотека»

I. Общие положения

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

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при организации библиотечного обслуживания населения Шолоховского района.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Вешенская межпоселенческая центральная библиотека».

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии действующим законодательством Российской Федерации:

* Конституцией Российской Федерации, принятой 12.12.1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 N 6-ФКЗ и от 30.12.2008 N 7-ФКЗ), ст.44 ("Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445);
* Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 г. (в ред. Федеральных законов от 01.12.2007 N 318-ФЗ, от 30.06.2008 N 104-ФЗ, от 08.11.2008 N 201-ФЗ, от 21.02.2010 N 13-ФЗ, от 24.02.2010 N 17-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;
* Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 №210-ФЗ;
* Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. №3612-1 (в ред. Федеральных законов от 23.06.1999 N 115-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 31.12.2005 N 199-ФЗ, от 03.11.2006 N 175-ФЗ, от 29.12.2006 N 258-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 21.12.2009 N 335-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 27.12.2000 N 150-ФЗ, от 30.12.2001 N 194-ФЗ, от 24.12.2002 N 176-ФЗ, от 23.12.2003 N 186-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;
* Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. №78-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 26.06.2007 N 118-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 27.10.2008 N 183-ФЗ, от 03.06.2009 N 119-ФЗ, от 27.12.2009 N 370-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;
* Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 25.11.2009 N 266-ФЗ, от 27.12.2009 N 363-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;
* Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300- ФЗ (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ, от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ, от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 03.06.2009 N 121-ФЗ, от 23.11.2009 N 261-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;
* Федеральным законом «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 22.08.1995 N 151-ФЗ, от 18.04.1996 N 32-ФЗ, от 24.01.1998 N 13-ФЗ, от 07.11.2000 N 135-ФЗ, от 06.08.2001 N 110-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 25.07.2002 N 116-ФЗ, от 10.01.2003 N 15-ФЗ, от 10.05.2004 N 38-ФЗ, от 29.06.2004 N 58-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ (ред. 29.12.2004), от 01.04.2005 N 27-ФЗ, от 09.05.2005 N 45-ФЗ, от 02.02.2006 N 19-ФЗ, от 25.10.2006 N 172-ФЗ, от 04.12.2006 N 201-ФЗ, от 18.12.2006 N 232-ФЗ, от 26.04.2007 N 63-ФЗ, от 18.10.2007 N 230-ФЗ, от 22.07.2008 N 137-ФЗ, от 14.03.2009 N 32-ФЗ, от 19.07.2009 N 198-ФЗ, от 09.11.2009 N 247-ФЗ, от 25.11.2009 N 267-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 N 150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 N 82-О); в данном виде документ опубликован не был;
* Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. №77-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 11.02.2002 N 19-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 03.06.2005 N 57-ФЗ, от 18.12.2006 N 231-ФЗ, от 26.03.2008 N 28-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 27.12.2000 N 150-ФЗ, от 24.12.2002 N 176-ФЗ, от 23.12.2003 N 186-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;
* «Основными направлениями государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и планом действий по их реализации» от 01.06.2006 г., №МФ-П44-2462;
* Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 г. № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007 N 922-р) «О социальных нормах и нормативах»; в данном виде документ опубликован не был;
* Постановлением Минтрудсоцразвития России от 3 февраля 1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»; в данном виде документ опубликован не был;
* Приказом Минкультуры России от 22.06.1998 г. № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
* Инструкцией об учете библиотечного фонда, утвержденной Приказом Минкультуры России № 590 от 02.12.1998 г.;
* Письмом Минкультуры России от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29. «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008);
* ГОСТом Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;
* ГОСТом Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования»;
* ГОСТом Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»;
* ГОСТом 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;
* ГОСТом 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования»;
* Областным законом «О культуре» от 22.10.2004 г. № 177-ЗС (в ред. Областных законов от 06.06.2005 N 326-ЗС, от 19.05.2006 N 494-ЗС, от 16.11.2007 N 804-ЗС, от 13.10.2008 N 113-ЗС, от 01.10.2009 N 303-ЗС); в данном виде документ опубликован не был;

а также Уставом библиотеки; Правилами пользования библиотекой; локальными нормативно-правовыми актами библиотеки.

1.4. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является: исполнение запроса пользователя, которое выражается в записи пользователя в библиотеку, предоставлении справки, выдаче документа, посещении мероприятия.

1.5. Пользователями муниципальной услуги могут быть физические лица (население муниципальных районов/ городских округов) и юридические лица.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Настоящий стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"; Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле"; Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

2.2. Настоящий Стандарт распространяется на услугу по информационно-библиотечному обслуживанию населения – предоставление доступа к печатным, электронным и оцифрованным изданиям, находящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, к справочно-поисковому аппарату библиотек, к базам данных с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах» (далее - Услуга).

Услуга предоставляется населению муниципальным бюджетным учреждением культуры «Вешенская межпоселенческая центральная библиотека» (далее – Библиотека).

2.3. Настоящим стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной Услуги в целом.

*Требования к Библиотеке, оказывающей Услугу:*

Муниципальная библиотека размещается с учетом максимальной доступности.

Доступ к услугам библиотеки осуществляется путём непосредственного посещения пользователем стационарной библиотеки или в удаленном режиме через официальный сайт библиотеки.

Библиотека размещается в специальном, отдельно стоящем здании. Должен обеспечиваться удобный и свободный подход для пользователей и подъезд для производственных целей самой библиотеки, а также система освещения входной группы.

Обязательное наличие стандартной вывески с наименованием муниципальной библиотеки и режимом её работы.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда.

Рабочие места специалистов библиотеки должны быть оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление муниципальной услуги, а также обеспечиваются доступом в Интернет.

Для предоставления муниципальной услуги выделяются расходные материалы и канцелярские товары.

Размещение и оформление информации о муниципальной услуге.

На информационном стенде библиотеки должны содержаться следующие сведения:

- месторасположение библиотеки;

- режим работы библиотеки;

- номера телефонов, факсов,

- адреса электронной почты;

- извлечения из нормативных правовых актов, норм, регулирующих исполнение муниципальной услуги;

- текст административного регламента с приложениями;

- Устав библиотеки;

- Правила пользования библиотекой и иные локальные нормативные документы библиотеки.

Библиотека должна располагать необходимым числом специалистов в количестве, требуемом для выполнения всего объема работ.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, иными действенными способами.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

*Требования к доступности муниципальной Услуги,*

*категории потребителей Услуги.*

Муниципальная Услуга на территории Шолоховского района может быть оказана всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

Для получения доступа к Услуге необходимо зарегистрироваться в Библиотеке или его структурном подразделении по месту получения Услуги. Для прохождения регистрации необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

В регистрации может быть отказано лицам, ранее зарегистрированным в любой библиотеке района или его структурном подразделении, при условии наличия зафиксированных нарушений ими правил получения муниципальной Услуги.

При регистрации пользователя его данные вносятся в базу пользователей для регистрации всех действий по предоставлению Услуги.

*Требования к качеству муниципальной Услуги.*

Библиотека должно иметь фонд документов, обеспечивающий потребности пользователей в части состава и количества документов.

При оказании Услуги допускается не более 10% отказов в выдаче документов по причинам временного отсутствия документа (документ выдан другому пользователю, документ находится в ремонте или недоступен по иным причинам).

В случае невозможности оказания Услуги пользователь должен быть проинформирован о причине и возможных сроках ее оказания, а также о возможности получения документа из альтернативных источников (иных библиотек).

Оборудование Библиотеки должно соответствовать количеству оказываемых Услуг и обеспечивать комфорт получателей Услуги. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии и соответствовать установленным срокам службы.

Организация должна обеспечить разумные сроки оказания Услуги с момента обращения.

*Особенности предоставления муниципальной услуги*

*отдельным категориям потребителей.*

Библиотека обеспечивает доступ к информации, участвует в социокультурной реабилитации особых групп населения (дети, юношество, лица с ограничениями жизнедеятельности, этнические группы местных жителей и др.) в соответствии с ст. 8 Федерального закона от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле".

*Индикаторы результативности и качества предоставления Услуги.*

Выполнение плана оказания Услуг, не менее 100%.

Охват населения информационно-библиотечным обслуживанием не менее 30% (с учетом библиотек других ведомств на территории района).

Книгообеспеченность - 3-5 книги (документа) на одного жителя (с учетом библиотек других ведомств на территории района).

Обеспеченность Услугой населения не менее 4 экз. документа на человека.

Обновляемость библиотечных фондов (ежегодное пополнение библиотечного фонда), 4% объема книговыдачи.

Оценка состояния основных фондов организаций, оказывающих Услугу (средний процент износа), не более 30% (при условии полного бюджетного финансирования и после проведения мероприятий по приведению оборудования в соответствие настоящему стандарту).

Процент отказов в оказании Услуги - не более 10%.

Количество письменных жалоб на некачественное выполнение работ сотрудниками учреждений должно составлять не более 2-х жалоб на 10000 оказанных Услуг.

Уровень профессиональной квалификации кадров со специальной подготовкой, оказывающих Услугу, не менее 55%

*Другие положения, характеризующие требования*

*к предоставлению муниципальной Услуги.*

- Информирование об Услуге.

Библиотека обязана информировать пользователей о составе и содержании библиотечных фондов через систему каталогов и картотек, электронных баз данных и другие формы библиотечного информирования (информационные списки о новых поступлениях, выставки документов, обзоры и другие мероприятия), направленные на формирование информационной культуры пользователей.

- Ответственность за качество оказания Услуги.

Руководитель Библиотеки, оказывающей Услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

Руководитель Библиотеки обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Библиотеки;

2) организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

3) осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги и Стандарта муниципальной Услуги.

2.4. Единица измерения Услуги - 1 экземпляр документа.

2.5. Услуга предоставляется бесплатно.

2.6. Нормативные правовые акты, непосредственно регламентирующие предоставление муниципальной Услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

- Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Ростовской области, локальные правовые акты Шолоховского района, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

2.7. Орган, ответственный за организацию предоставления Услуги – Отдел культуры администрации Шолоховского района (далее – Отдел культуры).

В обязанности Отдела культуры входит:

- контроль за выполнением Библиотекой, оказывающей Услугу, своих обязанностей в соответствии с настоящим Стандартом.

2.8. Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

- Условия выполнения муниципального задания на оказание Услуги.

- Определенность процедур и регламентов выполнения задания.

- Объем документного фонда.

- Объем новых поступлений в библиотечный фонд.

- Уровень технического оснащения Библиотеки.

- Укомплектованность Библиотеки квалифицированными специалистами.

- Наличие системы контроля за качеством Услуги.

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

3.1. Состав муниципальной услуги по информационно-библиотечному обслуживанию населения:

- Выдача документов (печатных, электронных, аудиовизуальных) в читальных залах, абонементах, по внутрисистемному книгообмену, межбиблиотечному абонементу в соответствии с правилами пользования библиотекой;

- Выдача информации (справки, консультации) о составе библиотечных фондов через систему каталогов, электронных баз данных и другие формы библиотечного информирования;

- Предоставление доступа к электронным документам.

Результатом предоставления Услуги является предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания.

3.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках» или локальными нормативными документами МЦБ.

Срок предоставления услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего запроса от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

Время нахождения в очереди на получение услуги не должно превышать 15 минут.

В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы, срок предоставления услуги составляет 3 рабочих дня с момента прекращения действия данных обстоятельств.

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

* 1. Перечень оснований для приостановления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении Услуги может быть отказано, если:

* представлен неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;
* пользователь нарушил Правила пользования библиотекой;
* отсутствует финансовое обеспечение муниципальной услуги.

Пользователь, причинивший ущерб библиотеке, может быть лишен в соответствии с Правилами пользования библиотекой права на оказание Услуг сроком на 1 год с момента нарушения или до момента устранения им нарушения или компенсации ущерба, нанесенного библиотеке.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям пользователь может обжаловать в суде.

* 1. Требования к предоставлению муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется с учетом основных положений Устава МЦБ/ЦБС, Правил пользования библиотекой, иных локальных нормативных документов библиотеки, регламентирующих вопросы организации библиотечного обслуживания.

Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Уставом муниципального учреждения МЦБ/ЦБС и Положением о предоставлении платных услуг.

3.5. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

Информация по предоставлению муниципальной услуги включает в себя информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги и/или перечню документов, необходимых для ее получения.

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

- публикации информации на официальном сайте муниципального образования района и на сайте Библиотеки <http://library-veshki.opg/>;

- телефонной связи, электронного информирования;

- публикации в средствах массовой информации;

- информации в отделе культуры Администрации района;

- информации в библиотеках.

Сведения о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги:

- 346270, Ростовская область, Шолоховский район, ст.Вешенская, ул.Подтелкова, 59

- Телефон (86353) 22-3-30, 21-8-51, 21 -8-86

- адрес официального сайта: <http://library-veshki.org/>;

- адрес электронной почты: libveshki@mail.ru

- режим работы библиотеки:

понедельник- пятница с 9-00 до 18-00

суббота – выходной,

воскресенье с 9-00 до 14-00

последний день каждого месяца – санитарный.

При информировании пользователей по вопросам предоставления муниципальной услуги в ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты библиотеки подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим пользователей.

При обращении по телефону специалист библиотеки:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

- предлагает собеседнику представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги в конкретной библиотеке указывается в Правилах пользования библиотекой.

Право пользования услугами библиотеки наступает с момента получения читательского формуляра.

Для этого любое физическое лицо должно предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации);

В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

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

Выдача документов осуществляется на основании устного запроса пользователя при посещении библиотеки или на основании требования, в котором пользователь указывает свою Ф.И.О., а также автора, название запрашиваемого документа, сиглу хранения (классификационный индекс) и другие необходимые сведения для поиска и предоставления документа из фонда.;

При отсутствии необходимого издания в фонде библиотеки, выдача документов из фондов других библиотек осуществляется на основании бланк - заказа МБА (межбиблиотечному абонементу);

Для оформления заказа по электронной доставке документа используется электронная форма бланк-заказа на сайтах библиотек.

Для поиска информации по электронному каталогу используется поисковая форма на сайте библиотеки.

3.6. Административные процедуры. Последовательность действий.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрацию пользователей

- выдача документов во временное пользование;

- справочно-библиографическое обслуживание;

- формирование и использование документного фонда;

- организация общественно значимых и культурно - просветительных мероприятий;

- методическое обеспечение

1) Прием и регистрация пользователей.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

Порядок действий:

- Ознакомление с Регламентом предоставления муниципальной услуги, Правилами пользования библиотекой и другими локальными нормативными документами МЦБ, регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания;

- Оформление читательского формуляра на основании документа, удостоверяющего личность, с личной подписью пользователя (п. 2.2.2. настоящего Регламента).

**Результатом административного действия является** оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

Способ фиксации результата выполнения административного действия – получение пользователем библиотеки читательского формуляра.

Для перерегистрации читателя специалист отдела обслуживания или детского отдела проверяет сведения о пользователе в регистрационной картотеке по паспорту, в случае необходимости вносит изменения, делает отметку с перерегистрации.

Должностное лицо, ответственное за запись (перерегистрацию) читателей в библиотеку – руководитель соответствующего подразделения. Контроль за совершением действий по записи (перерегистрации) читателей в библиотеку и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения. Результат действия и порядок передачи результата – запись в библиотеку и выписка читательского формуляра.

2) Выдача документов во временное пользование в соответствии с запросами пользователей.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

Порядок действий:

- оформление пользователем в устной или письменной, а также электронной форме запроса на выдачу требуемого документа на бланке читательского требования или в режиме online на сайте библиотеки;

- выполнение специалистом библиотеки запроса пользователя, осуществление выдачи документа в соответствии Правилами пользования библиотеки;

- выдача документов пользователю фиксируется в читательском формуляре и подтверждается подписью пользователя.

Выдача Пользователю документа может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

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

- абонемента, предусматривающего выдачу документа для использования вне стен библиотеки - для пользователей, имеющих постоянную регистрацию.

Пользователю во временное пользование вне стен библиотеки может быть выдано единовременно не более 5 экземпляров книг и 2 экземпляров журналов.

Пользователь, получивший документы во временное пользование вне стен библиотеки имеет право продлить срок пользования документами лично, по телефону, в режиме online на сайте библиотеки, если на них нет спроса со стороны других пользователей не более 2 раз.

При возврате пользователем документов, взятых во временное пользование, специалист библиотеки проверяет состояние сдаваемых пользователем документов, зачеркивает его расписку в читательском формуляре в присутствии.

За порчу документов к пользователю, взявшему документы во временное пользование, применяются санкции, определенные настоящим Регламентом (п. 2.6.2).

**Результатом административного действия является** выдача пользователю документа во временное пользование, зафиксированная в читательском формуляре.

Способ фиксации результата выполнения административного действия – запись о выдаче пользователю документа в читательском формуляре.

3) Справочно-библиографическое обслуживание пользователей.

Предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры читателей включает следующее:

Специалист, ответственный за выполнение справочных, информационных и библиографических запросов:

- принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы и виды и хронологические рамки запросов. Выполняет запрос письменно или устно, предоставляет информацию читателю;  
 - выполняет справку в письменной или устной форме на базе каталогов и картотек библиотеки, справочного книжного фонда, фонда неопубликованных библиографических указателей, как в традиционных, так и в автоматизированных режимах;  
 - консультирует читателей у справочно-библиографического аппарата, проводит беседу об организации и использовании различных частей справочного аппарата, по методике библиографического поиска и т.д.;

- специалист знакомит с общими требованиями и правилами составления библиографического списка в соответствии с ГОСТ 7.1.2003;

- организует библиографическое информирование на основе выявления информационных потребностей специалистов методом анкетирования, формирует тематику справочно-информационного обслуживания в разных режимах; системы избирательного распространения информации (ИРИ), групповое библиографическое информирование.  
 Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры читателей, – руководитель соответствующего подразделения.  
 Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результатом действий специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, является предоставление информации в согласованные с ним сроки.

4) Формирование и использование документного фонда

Предоставление муниципальной услуги путем формирования и сохранности документного фонда включает следующее:

Комплектование фонда осуществляется путем изучения и анализа использования единого фонда муниципальных библиотек района.

Специалист ведет учет запросов пользователей и при плановом комплектовании приобретает документы библиотечного фонда в соответствии с их запросами.

Специалист ведет учет поступления и выбытия документов из фондов муниципальных библиотек района.

Специалист осуществляет обработку новых документов, включая их в Сводный каталог РО, передает документы в поселковые библиотеки (акт приема-передачи).

Отдел комплектования и обработки осуществляет сохранность документного фонда библиотек района, проводит плановые инвентаризации фондов (один раз в пять лет).

5) Организация общественно значимых и культурно - просветительных мероприятий

Предоставление муниципальной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий включает следующее:

Специалист отдела обслуживания, ответственный за подготовку и проведение массовых мероприятий и книжных выставок организует читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки и т.д.;  
- осуществляет информационное обеспечение по подготовке мероприятия (текущая связь с участниками, приглашений и пр.);

- обеспечивает проведение мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятия, приглашение участников, просмотр и отбор документов, подготовка выставки, написание краткой аннотации, консультации, оформление помещения и др.);

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги путем организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий – руководитель соответствующего подразделения.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.  
 Контроль за совершением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результатом действий является участие читателей в общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятиях.

IY. Формы контроля предоставления муниципальной услуги.

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Библиотеки положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется Отделом культуры и директором Библиотеки.

4.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами заведующего отделом культуры и директором Библиотеки.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля осуществляются на основании приказа заведующего отделом культуры и директором Библиотеки.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки) или отдельные аспекты (тематические проверки).

Проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

4.5. Директор Библиотеки организует работу по предоставлению Услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов деятельности, обучению работников, несет персональную ответственность за соблюдением законодательства.

4.6. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Y. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Библиотеки, представляющей муниципальную услугу,

а также должностных лиц, муниципальных служащих.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в библиотеку. Жалобы на решения, принятые директором библиотеки, подаются в вышестоящий орган – Отдел культуры, либо в случае его отсутствия рассматриваются должностным лицом Администрации Шолоховского района.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации района, единого портала муниципальных услуг либо регионального портала муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

6. Жалоба, поступившая в библиотеку, предоставляющую услугу, либо в вышестоящий орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению директором библиотеки или ответственным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа директора библиотеки, заведующего отделом культуры в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

7. По результатам рассмотрения жалобы директор библиотеки или должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных библиотекой опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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