**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**КУЙТУНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОТЕЛЬБИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**«28» марта 2016 г. п. Новая Тельба № 23**

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг»**

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставом Новотельбинского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный Регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг» согласно приложению.

2. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Новотельбинского

сельского поселения Н.М. Толстихина

Приложение

к постановлению Администрации

Новотельбинского сельского поселения

от 28.03.2016 г. № 23

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Предоставление библиотечных услуг»**

**I. Общие положения**

1.1. Наименование муниципальной услуги

Административный Регламент по предоставлению муниципальной услуги (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг» (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий в обеспечении доступа заявителей библиотеки к ее ресурсам и к информационным системам. Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Муниципальным учреждением культуры «НСКЦ» при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

1.2.1.Муниципальная услуга по библиотечному обслуживанию населения предоставляется Муниципальным казенным учреждением культуры «НСКЦ» (далее МКУК «НСКЦ»);

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию населения осуществляется в соответствии с :

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом РФ (части первая, вторая, третья, четвертая);

Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 09.10.1992г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом Ростовской области «О библиотечном деле» с дополнениями и изменениями;

Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29 декабря 1994г. №77-ФЗ с внесением изменений и дополнений от 11февраля 2002г. №19-ФЗ ст.ст.2-4;

Уставом МКУК «НСКЦ»;

Локальными актами МКУК «НСКЦ», регламентирующими библиотечную деятельность;

1.4.Результат предоставления муниципальной услуги.

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

1.5.Описание заявителей

1.5.1. Потребителями муниципальной услуги (далее – Заявители) являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.5.2. Заявители библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов библиотек через заочные (электронная доставка документа) или внестационарные (библиотечные пункты) формы обслуживания, при условии финансирования, за счет средств муниципального бюджета.

**II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

2.1.1. Информация об оказываемых муниципальных услугах находится непосредственно в помещении библиотеки на стенде, а также доводится до получателей средствами массовой информации, устно, с помощью информационных материалов (буклеты, листовки, памятки).

Вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается при входе в здание библиотеки.

В состав информации об услугах включены:

- перечень основных информационных услуг, предоставляемых библиотекой;

- характеристика муниципальной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление.

В целях раскрытия информационных ресурсов, для популяризации чтения и привлечения заявителей библиотека организует и проводит общественно-значимые и культурно-просветительские мероприятия.

2.1.2 Информация о месте нахождения и режиме работы исполнителя муниципальной услуги.

Место нахождения, почтовый адрес, телефон, (Приложение1);

Режим работы библиотеки МКУК «НСКЦ» (Приложение 2).

Адрес официального интернет – сайта Новотельбинского сельского поселения: http://новая-тельба.рф/

2.2. **Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.2.1. Запись читателя в библиотеку:

Для записи в библиотеку заявители предъявляют документы, удостоверяющие личность, сообщают сведения, необходимые для оформления читательского формуляра. При смене места жительства, изменении фамилии, имени, отчества заявитель обязан сообщить об этом в библиотеку.

Дети до 14 лет записываются в библиотеку на основании документов, удостоверяющих личность одного из родителей или лица, под опекой которого он находится.

При записи в библиотеку на заявителя заводится читательский формуляр, который является основанием для постоянного пользования библиотекой:

- Просмотреть документы читателя (паспорт), проверить наличие читательского формуляра -2 мин.;

- заполнить формуляр читателя - 5 мин.;

- ознакомить заявителя с правилами пользования библиотекой, расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом и т.д.- 5 мин.;

2.2.2. Перерегистрация читателя:

Перерегистрация заявителей производится ежегодно:

- найти формуляр (регистрационную карточку) читателя, внести изменения в них и в читательский формуляр (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации) - 5 мин.

2.2.3. **Обслуживание читателей на абонементе:**

- заявитель имеет право взять на абонементе не более 5 печатных произведений сроком не более чем на 1 месяц. Для оформления продления срока пользования читатель предоставляет издания библиотекарю. В исключительных случаях продление осуществляется по телефону (болезнь, инвалидность, преклонный возраст). Заявитель обязан расписаться за каждый полученный экземпляр произведения печати и иного материала в своем читательском формуляре.

- подобрать документ по запросу читателя - 4 мин;

- выдать документ читателю, найти формуляр читателя, указать срок возврата, проверить наличие страниц - 4 мин.;

- провести беседу с читателем, проинформировать о новых поступлениях - 7 мин.;  
- принять документ от читателя, сделать отметку о приеме, проверить наличие страниц - 4 мин.

2.2.4**. Справочно-библиографическое обслуживание:**

- принять библиографический запрос, уточнить тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов- 1 мин.;

- выполнение тематической справки по одному источнику:

- по письменному запросу - 4 мин.;

- по устному запросу- 3 мин.;

- выполнение библиографической справки по одному источнику:

- по письменному запросу-4 мин.;

- по устному запросу- 3 мин.;

- выполнение фактографической справки по одному источнику:

- по письменному запросу-4 мин.;

- по устному запросу - 3 мин.;

- одна консультация у справочно-библиографического аппарата - 5 мин.;

Консультация заявителей по написанию рефератов, курсовых и дипломных работ:  
- по теме одного реферата, курсовой и дипломной работы - 30 мин.;

- по поиску, выбору источника информации-5 мин.;

- по библиографическому описанию одного источника- 2 мин.

Консультация по справочно-библиографическому аппарату - 5 мин.

Библиографическое информирование (один абонент):

- уточнить тему, согласовать источники информации, виды документов- 5 мин.;  
- составить регистрационную карточку -2 мин.;

Подобрать документы для информации:

- письменно. Количество изданий от 1-5 -15 мин.;

- устно. Количество изданий от 1-5 -13 мин.

2.2.5. **Работа по организации общественно-значимых и культурно- просветительских мероприятий.**

Подготовка одного массового мероприятия:

- читательская конференция - 94 часа;

- литературно-художественный вечер, вечер отраслевой книги, диспут - 64 часа;  
- вечер вопросов и ответов, устный журнал - 50 часов;

- клуб по интересам - 50 часов;

- викторина, конкурс, игра - 75 часов;

Реклама библиотеки, работа по привлечению читателей:

- подготовка одного сообщения и публикации в печать - 3 часа;

- подготовка одного плаката о деятельности библиотеки (выбор темы, содержание и формы, сдача в печать)- 4 часа;

- организация и проведение одной экскурсии- 1 час;

- организация и проведение «Дня информации», «Дня библиографии», «Дня пособия»- 12 часов;

2.3. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги

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

– представлен неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;

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

– Заявитель не принял Правила пользования библиотекой МКУК «НСКЦ» в целом;

– документ отсутствует в фонде в момент обращения Заявителя;

– заявитель нарушил Правила пользования библиотекой МКУК «НСКЦ» в целом.

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.4.1 Размещение и оформление помещения библиотеки МКУК «НСКЦ»

Библиотека размещается с учетом её максимальной пространственной доступности. Используется любая удобная для жителей форма доступности: в стационарной библиотеке (библиотечном пункте). Доступность библиотеки для всего населения обеспечивается её удобным местоположением – в центре поселка.

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

2.4.2 Размещение и оформление визуальной, текстовой информации.

Наличие информационных стендов, в которых размещаются информационные листки.

2.4.3 Места для информирования, получения информации, заполнения необходимых документов, ожидания и приёма Заявителей.

Место для информирования и приёма заявок, ожидания заявителей должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о ЧС, оборудованием, отвечающим российским стандартам, специальной компьютерной техникой, удобной мебелью обеспечивающей комфорт заявителю.

2.5. Необходимые документы для получения муниципальной услуги.

Для получения доступа к муниципальной услуге необходимо предъявить:

2.5.1. При записи и перерегистрации - удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

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

2.5.2. Читательский формуляр, содержащий сведения о заявителе, порядковый номер заявителя библиотеки, который сохраняется за пользователем до конца года, сведения о муниципальной услуге и личной подписью Заявителя за каждую полученную Услугу.

2.5.3. Требование Заявителя, в котором указаны Ф.И.О. Заявителя, Ф.И.О. автора, название документа, сигл. хранения (классификационный индекс) и другие необходимые сведения для поиска и предоставления документа в пользование по требованию.

2.6. Требования к предоставлению муниципальной услуги

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании требований Стандарта муниципальной услуги по предоставлению документа в пользование по требованию (библиотечное обслуживание населения), Устава МКУК «НСКЦ» и Правил пользования библиотекой МКУК «НСКЦ», определяющих основные цели, задачи и направления деятельности.

**III. Административные процедуры.**

**3.1. Описание административных процедур оказания муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги по обеспечению доступа юридических и физических лиц к предоставлению муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) заявителей в библиотеку;

- предоставление муниципальной услуги библиотекой;

- предоставление муниципальной услуги по организации общественно-значимых и культурно- просветительных мероприятий;

- предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, информационных и библиографических запросов.

3.1.1. Процедура записи пользователей в библиотеку включает следующее:

Для записи в библиотеку заявители предъявляют документы, удостоверяющие личность, сообщают сведения необходимые для оформления читательского формуляра. При смене места жительства, изменения фамилии, имени, отчества, заявитель обязан сообщить об этом в библиотеку.

Дети до 14 лет записываются в библиотеку на основании документов удостоверяющих личность одного из родителей или лица, под опекой которого он находится.

При записи в библиотеку на заявителя заводится читательский формуляр, который является основанием для постоянного пользования библиотекой.

- просмотр специалистом документов заявителя (паспорт);

- проверяет наличие формуляра, был ли заявитель записан раньше в библиотеку и вносит данные заявителя в формуляр, проставляет номер читательского формуляра.

- ознакомление заявителя с правилами пользования библиотекой, расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом и т.д.  
Перерегистрация заявителей производится ежегодно.

Для перерегистрации заявителя специалист проверяет сведения о заявителе в регистрационной картотеке, в случае необходимости вносит изменения, делает отметку о перерегистрации.

Должностное лицо, ответственное зазапись (перерегистрацию**) заявителей** в библиотеку - руководитель соответствующего подразделения.

**3.1.2. Предоставление муниципальной услуги библиотекой (абонемент, читальные залы) включает следующее:**

Выдача документов в читальных залах библиотеки включает следующее:

- специалист читального зала по читательскому требованию либо устному запросу находит требуемый документ в фонде читального зала;

-специалист читального зала проставляет количественную отметку о выдаче документа из фонда читального зала в тетради учета;

- при возврате заявителем документов специалист читального зала вычеркивает из читательского формуляра взятые книги.

Результатом действий специалиста ответственного за предоставление услуги является – выдача информации.

Выдача документов на абонементе включает следующее:

Заявитель имеет право взять на абонементе не более 5 печатных произведений сроком на 1 месяц. Для оформления продления срока пользования заявитель предоставляет издания библиотекарю. В исключительных случаях продление осуществляется по телефону (болезнь, инвалидность, преклонный возраст). Заявитель обязан расписаться за каждый полученный экземпляр произведения печати и иного материала в своем читательском формуляре.

Заявитель обязан расписаться за каждый полученный экземпляр  
- специалист абонемента принимает у заявителя требование на документ;

- специалист абонемента оказывает заявителю помощь в выборе документов в открытом доступе путем устной консультации. При обслуживании нового заявителя сотрудник абонемента проводит с заявителем ознакомительную беседу о правилах пользования абонементом, порядке выбора и оформления документов;

- за каждый полученный на абонементе экземпляр издания заявитель расписывается в читательском формуляре. При возвращении литературы роспись читателя погашается подписью библиотекаря. Формуляр заявителя является документом, удостоверяющим дату и факт выдачи читателю и приема библиотекарем книг и иных материалов;

- срок пользования литературой для различных категорий заявителей и количество выдаваемых изданий на абонементе определяются библиотекой и фиксируются в правилах пользования библиотекой;

- при возврате заявителем документов специалист абонемента принимает документы и подтверждает факт возврата своей подписью.

- при продлении заявителем срока пользования документами специалист абонемента продлевает срок пользования;

- при обслуживании заявителя, являющегося задолжником абонемента, специалист абонемента принимает от читателя равноценный документ или стоимость утраченного документа и делает запись в «Тетради учета книг, принятых взамен от читателей».

Стоимость утраченного документа определяется в соответствии с Приказом от 01.02.2007 г. № 132 «О введении коэффициентов».

**Результатом действий специалиста ответственного за предоставление услуги является – предоставление документа в пользование.**

**3.1.3 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, рассылка материалов, приглашений и пр.);

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

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги путем организации общественно-значимых и культурно - просветительных мероприятий - руководитель соответствующего подразделения библиотеки.  
 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 учредитель Новотельбинского сельского поселения, директор МКУК «НСКЦ». **Результатом действий является участие заявителей в общественно-значимых и культурно- просветительных мероприятиях.**

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

Специалист, ответственный за выполнение справочных, информационных и библиографических запросов принимает у заявителя читательский билет, контрольный листок;

- специалист принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы и виды, хронологические рамки запросов. Выполняет запрос письменно или устно, предоставляет информацию заявителю;

- специалист 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;

- специалист консультирует по написанию дипломных и курсовых: как правильно выбрать тему работы, подобрать литературу и достать ее в библиотеке, выстроить план и организовать композицию изложения, как цитировать источники и пользоваться принятой системой сокращений и ссылок, как оформить печатный текст и подготовиться к защите;

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

- специалист 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 и библиографических запросов и формирование информационной культуры заявителей – заведующие библиотеками и библиотекари соответствующих библиотек и отделов.  
Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями.  
 Контроль за совершением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляет директор МКУК «НСКЦ».

**IV. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги**

4.1. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной услуги.

4.1.1.Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистом МКУК «НСКЦ» положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги осуществляется: методистом Куйтунской центральной межпоселенческой библиотеки, директором МКУК «НСКЦ», библиотекарем филиала, ответственного за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами директора МКУК «НСКЦ»

4.1.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы библиотек) 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 Заявителя.

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

4.2.1. Директор МКУК «НСКЦ», библиотекарь филиала МКУК «НСКЦ» на своем уровне, организуют работу по предоставлению Услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

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

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

**V**. **Порядок обжалования действия (бездействия) специалиста**

**библиотеки МКУК «НСКЦ»**

Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного Регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в приемные часы.

Письменные и устные обращения (претензии и жалобы) граждан принимаются и регистрируются.

Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

1. фамилию, имя, отчество;
2. почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
3. изложение сути жалобы;
4. личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копию.  
Информация о личном приеме должностными лицами размещается на наглядных стендах.

Руководитель учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения;

Ответ на жалобу подписывается руководителем учреждения, или его заместителем.  
Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.  
Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации жалобы.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

-если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, также членов семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя учреждения об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к административному Регламенту

« Предоставление библиотечных услуг»

**Информация**

**о месте нахождения исполнителей муниципальной услуги**

**Муниципальное казенное учреждение культуры**

**«НСКЦ»**

Директор – Братко Мария Петровна

Адрес: п. Новая Тельба, Куйтунский район, п. Новая Тельба, ул. О. Кошевого, 1

**1. Структурное подразделение**: библиотека п. Новая Тельба

Адрес: п. Новая Тельба, Куйтунский район, п. Новая Тельба, ул. О. Кошевого, 1

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

к административному Регламенту

« Предоставление библиотечных услуг»

***Режим работы библиотеки***

**МКУК «НСКЦ»**

Понедельник с 14.00 до 16.00

Вторник с 14.00 до 16.00

Среда с 14.00 до 16.00

Четверг с 14.00 до 16.00

Пятница с 14.00 до 16.00

Без перерыва

Суббота и Воскресенье – выходной