

Приложение 8
к Постановлению № ___
от «__» октября 2015 г.
Об утверждении
административных регламентов по
предоставлению муниципальных
услуг МКУ «Централизованная
межпоселенческая библиотечная
система» МО «Кош-Агачский
район

Административный регламент
по предоставлению
муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг»

1. Общие положения

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг» 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 Кош-Агачского 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 от 21 октября 1994 г.;
- Бюджетный кодекс РФ от 17 июля 1998 г.;
- Налоговый кодекс РФ от 16 июля 1998 г.;
- Трудовой кодекс РФ от 17 июля 1998 г.;
- Федеральный закон от 06.10.03 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон РФ от 09.10.92 № 3612-1 "Основы законодательства РФ о культуре";
- Федеральный закон от 29.12.94 № 78-ФЗ "О библиотечном деле";
- указы Президента РФ;
- постановления Правительства РФ.
- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый на конференции РБА 22.05.08;
- Нормативы библиотечного обслуживания территории (методические рекомендации Российской государственной библиотеки).
- устав муниципального образования «Кош-Агачский район»
- Устав МКУ «Централизованная межпоселенческая библиотечная система» МО «Кош-Агачский район».

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 – МКУ «ЦМБС»

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;

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 документах.

1.3. Описание процедуры предоставления муниципальной услуги

Учреждение, ответственное за организацию предоставления муниципальной услуги – МКУ «ЦМБС»

649780, Республика Алтай, Кош-Агачский район, с. Кош-Агач, ул. Коммунальная, 32 А

8 (38842) 22092

Режим работы:

Пн 9⁰⁰ – 17⁰⁰

Вт. 9⁰⁰ – 17⁰⁰

Ср. 9⁰⁰ – 17⁰⁰

Чт. 9⁰⁰ – 17⁰⁰

Сб. выходной

Вс. выходной

Последний день месяца – санитарный

1.4. Описание результатов предоставления муниципальной услуги

Юридическое или физическое лицо, каждый житель Кош-Агачского муниципального района независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии может стать пользователем МКУ «ЦМБС»

Конечным результатом исполнения муниципальной функции по организации библиотечного обслуживания населения является успешное функционирование МКУ «ЦМБС», развитие информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности МКУ «ЦМБС»

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

2.1.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги выдается:

- С использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники.

- Посредством размещения в сети Интернет на официальном сайте МКУ «ЦМБС», публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

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

- На информационном стенде.

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

- На информационном стенде перед входом в здание.

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.

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

2.2. Требования о платной (бесплатной) основе

Библиотечное обслуживание предоставляется бесплатно на территории Кош-Агачского района.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Пользователи библиотек – читатели обязаны соблюдать Правила пользования услугами МКУ «ЦМБС»

Пользователи, нарушившие Правила пользования и причинившие ущерб библиотеке, 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 библиотеки 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 библиотеки, пользователи обязаны возместить пени в соответствии с Правилами пользования библиотеками, могут быть переведены на залоговое

обслуживание или лишены права пользования библиотекой на сроки, устанавливаемые администрацией.

За утрату произведений печати и иных материалов из фондов библиотек, 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. Здание, в котором расположена библиотека, должно 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 предоставлении 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 выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания:

1. Необходимым условием предоставления муниципальной услуги является обеспечение деятельности МКУ «ЦМБС».

2. Учредителем является Отдел культуры Администрации МО «Кош-Агачский район». МКУ «ЦМБС» является структурным подразделением Отдела культуры Администрации муниципального образования «Кош-Агачский район».

3. МКУ «ЦМБС» формирует, хранит и предоставляет пользователям наиболее полное универсальное собрание тиражированных документов в пределах Кош-Агачского района.

4. В здании (помещении) должны быть организованы читальные залы, или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документом, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

На информационных стендах должны быть размещены:

- извлечения (выписки) из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению муниципальной функции;
- Текст административного регламента по исполнению муниципальной функции;
- Правила пользования библиотекой.
- Сведения с адресами и контактными телефонами библиотек - мест предоставления библиотечного обслуживания в Кош-Агачском районе, справочные телефоны.

5. Граждане становятся пользователями муниципальной библиотеки при ее посещении после предъявления библиотекарю документов, удостоверяющих их личность, а именно паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации), временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме №2П (для утративших паспорт граждан, а также для граждан, в отношении которых до выдачи паспорта проводится дополнительная проверка), военный билет военнослужащего, удостоверение беженца.

За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами.

6. Пользователи библиотеки имеют право на обслуживание и получение документов на русском языке как государственном языке Российской Федерации.

Библиотека предоставляет пользователям спектр библиотечных, информационных, коммуникативных и сервисных услуг:

- информация о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;
- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища;
- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- пользование документами в электронном виде;
- получение библиографического списка литературы по заданной теме;
- тематический подбор документов по предварительному заказу;
- доступ к банку данных сценического материала;
- организация выездных тематических выставок и экскурсий по библиотеке;
- предоставление во временное пользование аудиовизуальных материалов;

7. Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного обслуживания следующая:

Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами.

Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;

- обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;

-осуществляет выдачу документов из основного книгохранения;

-обслуживает пользователя путем внестационарной организации; производится путем заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться внестационарное библиотечное обслуживание;

-обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА);

-обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;

-обслуживает пользователя в компьютерной библиотеке и т. д.

8. В муниципальной общедоступной библиотеке все жители района имеют право доступа в библиотеку и свободного выбора библиотеки в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотеки.

Во временное пользование сроком до 30 дней (взрослым) и до 14 дней (детям до 14 лет) пользователям муниципальной функции по библиотечному обслуживанию бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечных фондов, за исключением особо ценных и редких книг. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале. Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, конкретную информацию.

9. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному обслуживанию – выдача документа фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

Действия по библиотечному обслуживанию производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 3 февраля 1997 года № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

10. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками библиотек, библиотекарями осуществляет должностное лицо уполномоченного органа – Директор МКУ «ЦМБС».

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

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, участвующими в предоставлении муниципальной функции.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работником 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.

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 решений и 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 по результатам 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 вышеназванные 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.