

***Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
Муниципальным автономным учреждением культуры «Центр
современной культурной среды городского округа Богданович»
«По осуществлению библиотечного, библиографического и
информационного обслуживания посетителей библиотеки»***

1. Общее положение

Административный регламент ГО Богданович по предоставлению муниципальной услуги «Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» 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 ГО Богданович.

1.1. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

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

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993г.).
- Федеральный закон от 29.12.1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями от 22.08.2004г.).
- Федеральный закон от 29.12.1994г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями от 18.12.2006г.).
- Федеральный закон от 27.07.2010г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
- Закон Российской Федерации от 09.07.1993г. № 5351- I «Об авторском праве и смежных правах» (с изменениями от 20.07.2004г.).
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 29.12.2006г.).
- Федеральный закон от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями от 31.12.2005г.).

- Приказ Минкультуры Российской Федерации от 02.12.1998г. № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда».
- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки.
- Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации, утвержденные приказом Минкультуры России от 14.11.1997г. № 682.
- Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20–2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001г. № 182-ст).
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994г. № 736).
- Областной закон Свердловской области «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области» (принят Областной Думой Законодательного собрания Свердловской области 8 апреля 1997г.).
- Модельный стандарт муниципальной общедоступной библиотеки Свердловской области (принят постановлением коллегии Министерства культуры Свердловской области 28.02.2006г.).
- Устав МАУК «Центр современной культурной среды городского округа Богданович».
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, ГО Богданович.

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 – МАУК «Центр современной культурной среды городского округа Богданович».

Уполномоченное структурное подразделение органа обеспечения предоставления муниципальной услуги – Централизованная библиотечная система, (далее по тексту ЦБС) которая включает в себя:

- Центральную районную библиотеку (далее по тексту ЦРБ);
- библиотеки – секторы ЦБС.

В компетенции ЦБС находится рассмотрение вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

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 - добровольное 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;

Централизованная библиотечная система - единое библиотечное учреждение, функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого книжного фонда. ЦБС ГО Богданович включает центральную районную библиотеку и 15 библиотек – секторов ЦБС.

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.

В соответствии с п.2 ст. 22 Федерального закона от 27.06.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг» в случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг.

1.3. Описание процедуры предоставления муниципальной услуги

Учреждение, ответственное за организацию предоставления муниципальной услуги – Централизованная библиотечная система включающая центральную районную библиотеку и 15 библиотек – секторов ЦБС.

Режим работы ЦБС:

№ п/п	Название библиотеки, место работы, номер телефона	Начало и окончание рабочего дня	Перерыв	Выходные дни
1.	Центральная районная библиотека (отдел обслуживания читателей) 623530 Свердловская обл., г. Богданович, ул. Гагарина, 10а 8(34376) 2-11-32 – директор ЦБС ГО Богданович 2-22-02 – абонемент ЦРБ 5-18-42 – читальный зал ЦРБ	Понедельник- Пятница с 10 ⁰⁰ ч. до 18 ⁰⁰ ч. Суббота с 11 ⁰⁰ ч. до 17 ⁰⁰ ч.	Без перерыва	Воскресенье
2.	Городская библиотека-филиал №17, г.Богданович, ул. Степана Разина,43 2-66-06	с 9 ⁰⁰ ч. до 18 ⁰⁰ ч.	с 13 ⁰⁰ ч. до 14 ⁰⁰ ч.	Воскресенье, понедельник
3.	Байновский сектор №1 Свердловская обл., Богдановичский район, с.Байны, ул.8Марта,5 32-3-33	Вторник – пятница: с 11 ⁰⁰ ч. до 20 ⁰⁰ ч. Суббота: с 10 ⁰⁰ ч. до 20 ⁰⁰ ч.	с 16 ⁰⁰ ч. до 18 ⁰⁰ ч.	Воскресенье, понедельник
4.	Троицкий сектор №2 Свердловская обл., Богдановичский район, с.Троицкое, ул.Ленина,194 37-3-20	Вторник – пятница: с 11 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч. Суббота: с 10 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч.	с 15 ⁰⁰ ч. до 16 ⁰⁰ ч	Воскресенье, понедельник
5.	Барабинский сектор №3 Свердловская обл., Богдановичский район, с.Бараба, ул.Ленина,61а 36-3-41	Вторник – пятница: с 11 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч. Суббота: с 10 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч.	с 15 ⁰⁰ ч. до 16 ⁰⁰ ч.	Воскресенье, понедельник
6.	Грязновский сектор №4 Свердловская обл., Богдановичский район, с.Грязновское, ул.Ленина,64 35-4-83	Вторник – пятница: с 10 ⁰⁰ ч. до 18 ⁰⁰ ч. Суббота: с 10 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч.	с 13 ⁰⁰ ч. до 14 ⁰⁰ ч.	Воскресенье, понедельник
7.	Каменноозерский сектор №5 Свердловская обл.,	Вторник – пятница: с 11 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч.	с 15 ⁰⁰ ч. до 16 ⁰⁰ ч.	Воскресенье, понедельник

	Богдановичский район, с.Каменоозерское, ул.Ленина,5 33-1-86	Суббота: с 10 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч.		
8.	Коменский сектор №6 Свердловская обл., Богдановичский район, с.Коменки, ул.30лет Победы,9 39-5-43	Вторник – пятница: с 11 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч. Суббота: с 10 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч.	с 15 ⁰⁰ ч. до 16 ⁰⁰ ч.	Воскресенье, понедельник
9.	Волковский сектор №8 Свердловская обл., Богдановичский район, с.Волковское, ул.Ст.Щипачева,41 33-4-60	Вторник – пятница: с 10 ⁰⁰ ч. до 18 ⁰⁰ ч. Суббота: с 10 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч.	с 13.00 ч. до 14.00 ч	Воскресенье, понедельник
10.	Суворский клуб – сектор библиотеки №9 Свердловская обл., Богдановичский район, с.Суворы, ул.Пушкина,1 34-7-14	Вторник – пятница: с 09 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч. Суббота: с 09 ⁰⁰ ч. до 20 ⁰⁰ ч.	с 13 ⁰⁰ ч. до 16 ⁰⁰ ч.	Воскресенье, понедельник
11.	Гарашкинский сектор №10 Свердловская обл., Богдановичский район, с.Гарашкинское, ул.Ильича,17А 34-4-95	Вторник – пятница: с 10 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч. Суббота: с 09 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч.	с 14 ⁰⁰ ч. до 16 ⁰⁰ ч.	Воскресенье, понедельник
12.	Ильинский сектор №11 Свердловская обл., Богдановичский район, с.Ильинское, ул.Ленина,28	Вторник – пятница: с 11.00 до 19.00 Суббота: с 10.00 до 19.00	с 15 ⁰⁰ ч. до 16 ⁰⁰ ч.	Воскресенье, понедельник
13.	Кунарский сектор №12 Свердловская обл.,Богдановичский район, с.Кунарское, ул.Ленина, 23 34-2-10 (ДК)	Вторник – пятница: с 09.30 до 17.00 Суббота: с 09.30 до 18.00	с 12 ⁰⁰ ч. до 12 ³⁰ ч.	Воскресенье, понедельник
14.	Тыгишский сектор №13 Свердловская обл., Богдановичский район, с.Тыгиш, ул.Ленина,47 31-3-33	Вторник – пятница: с 11 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч. Суббота: с 10 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч.	с 15 ⁰⁰ ч. до 16 ⁰⁰ ч.	Воскресенье, понедельник
15.	Чернокоровский сектор №14 Свердловская обл., Богдановичский район, с.Чернокоровское, ул.Комсомольская,45 33-6-31 (ДК)	Вторник – пятница: с 11 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч. Суббота: с 10 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч.	с 15 ⁰⁰ ч. до 16 ⁰⁰ ч.	Воскресенье, понедельник
16.	Полдневский сектор №19 Свердловская обл.,	Вторник – пятница: с 11 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч.	с 15 ⁰⁰ ч. до 16 ⁰⁰ ч.	Воскресенье, понедельник

	Богдановичский район, п.Полдней, ул.Ленина,11 48-5-53	Суббота: с 10 ⁰⁰ ч. до 19 ⁰⁰ ч.		
--	---	---	--	--

Во всех библиотеках и секторах последний четверг каждого месяца санитарный день.

1.4. Исполнение муниципальной функции МАУК «ЦКС» ГО Богданович включает следующие процедуры:

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

1.5. Описание результатов предоставления муниципальной услуги

Юридическое или физическое лицо, каждый житель ГО Богданович независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии может стать пользователем ЦРБ и библиотек – секторов, находящихся на территории ГО Богданович.

Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек вне стационарные формы обслуживания.

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов, а также оказание консультативной помощи в поиске и выборе источников информации либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Конечным результатом осуществления Услуги являются:

- предоставление документа или его копии во временное пользование на различных типах носителей информации;
- предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц, шифр хранения);
- библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу; поисковым информационным системам в Интернет);
- письменной при обращении в "Виртуальную справочную службу" через веб-сайт библиотеки;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату

библиотеки, книжных выставок; создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам и др.);

- предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации.

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 библиотеках ЦБС.
- С использованием средств телефонной связи (п. 1.3. настоящего регламента), электронного информирования.
- Посредством размещения в сети Интернет на официальном сайте администрации ГО Богданович (<http://www.gobogdanovich.ru>) и сайте ЦБС (<http://www.biblio-bgdn.org.ru>), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

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

- На официальном Интернет сайте администрации ГО Богданович (<http://www.gobogdanovich.ru>)
- На информационном стенде.

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

- На официальном Интернет сайте администрации ГО Богданович (<http://www.gobogdanovich.ru>), сайте ЦБС (<http://www.biblio-bgdn.org.ru>).
- В уголках читателей, расположенных в библиотеках.

2.1.2. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для исполнения муниципальной функции, и официальном Интернет сайте администрации ГО Богданович, 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 Центральной районной библиотекой (структурное подразделение МАУК «Центр современной культурной среды городского округа Богданович»): 623530, Свердловская обл., г. Богданович, ул. Гагарина, 10а; контактные телефоны: 8 (34376) 2-11-32, 2-15-90.

2.2. Перечень оснований для отказов в предоставлении муниципальной услуги.

Пользователи библиотек – обязаны соблюдать Правила пользования библиотеками Централизованной библиотечной системы МАУК «ЦСКС» ГО Богданович.

Общими основаниями для приостановления предоставления Услуги либо отказа в ее предоставлении являются:

- ликвидация учреждения;
- реорганизация учреждения;
- исключение Услуги из ведомственного перечня государственных услуг (работ);
- нахождение документа в режиме недоступности (в связи с проведением ремонтных работ, перемещением фондов, складированием фондов в связи с недостатком площадей);
- возникшая чрезвычайная ситуация техногенного и/или природного характера в городском округе Богданович.

В случае личного посещения библиотеки пользователем основаниями для приостановления предоставления ему Услуги либо отказа в ее предоставлении являются:

- несоблюдение Правил пользования библиотекой;
- нахождение получателя Услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность), в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; в одежде с выраженными следами грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей;
- обращение за получением Услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

В остальных случаях основания для приостановления предоставления Услуги либо отказа в ее предоставлении отсутствуют.

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;

За утрату произведений печати и иных материалов из фондов библиотек ЦБС, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность за них несут законные представители (родители, опекуны, попечители).

2.3. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Здания, в которых расположены библиотеки ЦБС, непосредственно участвующие в предоставлении муниципальной услуги, должны соответствовать всем требованиям к обеспечению безопасности труда.

2.3.2. Библиотека должна быть расположена с учетом доступности и близости остановок общественного транспорта. Прилегающая к входу в библиотеку территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

2.3.3. В библиотеках ЦБС 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.

2.3.4. Требования к оформлению входа в здание
Здание (строение), в котором расположена библиотека, должно быть оборудовано табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о библиотеке, осуществляющем предоставление услуги:

- Наименование.
- Место нахождения.
- Режим работы.

2.3.5. Требования к местам для информирования
Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

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

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 библиотеками ЦБС ГО Богданович
- сведения с адресами и контактными телефонами библиотек - мест предоставления библиотечного обслуживания в ГО Богданович, справочные телефоны, адрес официального Интернет-сайта ГО Богданович (<http://www.gobogdanovich.ru>).

2.3.6. 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 должны 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.

2.3.7. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

Соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления:

- соблюдение требований к графику (режиму) работы учреждения;
- оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим административным регламентом;

2.3.8. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;
 - отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;
 - соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;
 - соблюдение требований к графику (режиму) работы учреждения;
- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

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

3.1.1. Необходимым условием предоставления муниципальной услуги является обеспечение деятельности муниципальных библиотек ГО Богданович.

3.1.2. Учредителем МАУК «ЦКС» ГО Богданович является МКУ «УКМП и И». ЦБС является структурным подразделением МАУК «ЦКС» ГО Богданович.

Централизованная библиотечная система включает центральную районную библиотеку и 15 библиотек-секторов.

ЦБС формирует, хранит и предоставляет пользователям наиболее полное универсальное собрание тиражированных документов в пределах ГО Богданович.

3.1.3. Граждане становятся пользователями муниципальной библиотеки при ее посещении после предъявления библиотекарем 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, паспорт моряка, 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.

Виртуальные пользователи.

3.1.3. Библиотечное обслуживание включает в себя организацию и обеспечение Муниципальным автономным учреждением культуры «Центр современной культурной среды городского округа Богданович» деятельности муниципальных библиотек по обслуживанию пользователей.

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

Библиотеки предоставляют пользователям спектр библиотечных, информационных, коммуникативных и сервисных услуг:

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

3.1.5. Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного обслуживания следующая:

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

Процедура записи читателя в библиотеку включает следующее:

- просмотр специалистом отдела обслуживания читателей документов читателя (паспорт, удостоверение личности, поручительство). Дети до 14 лет записываются в библиотеку учреждения на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей, и их поручительства;
- заполнение формуляра читателя;
- ознакомление читателя с правилами пользования библиотекой учреждения, расположением фонда, справочным аппаратом.

Для перерегистрации читателя сотрудник отдела обслуживания читателей находит формуляр читателя, вносит уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации.

Максимальный срок ожидания выполнения действия, в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги либо жалобы составляет не более 5 минут и подлежит обязательной регистрации в день поступления в Учреждение.

Контроль за совершением действий по записи (перерегистрации) читателей в библиотеки учреждения и принятие решений осуществляет руководитель отдела.

Результат действия и порядок передачи результата - запись в библиотеку учреждения и оформление формуляра читателя.

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 электронных ресурсах и т.д.

3.1.6. В муниципальных общедоступных библиотеках все жители ГО Богданович имеют право доступа в библиотеки и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек.

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.

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

3.1.8. Максимальный срок выполнения действия: в читальном зале - 15 мин., на абонементе - 15 мин.

3.1.9. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками библиотек, библиотекарями осуществляет должностное лицо уполномоченного органа – директор ЦБС МАУК «ЦКС» ГО Богданович.

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 услуги.

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 ЦБС.

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 услуги по отдельным направлениям деятельности ЦБС, и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя результатов предоставления муниципальной услуги).

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Письменное обращение (жалоба) Заявителя, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления в Учреждение.

5.1.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.1.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Жалоба может быть подана в следующих случаях, в том числе:

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) затребование 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Срок рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

6. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящий регламент при предоставлении муниципальной услуги является обязательным для МАУК «ЦКС» ГО Богданович, ЦРБ и библиотек 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.