

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент (далее – регламент) предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги.

1.2. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность административных процедур и действий при предоставлении муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги - «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.2. Наименование уполномоченного органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу непосредственно предоставляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Тандем» сельского поселения Дубовый Умет муниципального района Волжский Самарской области (далее - МБУК КДЦ «Тандем»).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Отказ в предоставлении услуги пользователям библиотеки.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации («Российская газета» № 237, 1993);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1 («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», № 11 - 12, 17.01.1995);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», № 11 - 12, 17.01.1995);

распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.12.2011 № 832-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Собрание законодательства РФ, 02.05.2011, № 18, ст. 2679);

Закон Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области» («Волжская коммуна», № 64, 10.04.2002);

Закон Самарской области от 08.05.2009 № 67-ГД «Об организации библиотечного обслуживания населения Самарской области областными государственными библиотеками, комплектовании и обеспечении сохранности их библиотечных фондов» («Волжская коммуна», № 163(26622), 13.05.2009);

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области, настоящий Регламент.

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно.

Для получения государственной услуги требуется зарегистрироваться в библиотеке, заполнить формуляр пользователя.

Для регистрации необходимо предъявить:

паспорт гражданина Российской Федерации;

удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);

национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Заявители в возрасте до 14 лет регистрируются в библиотеке на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства.

Заявитель также дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для обеспечения адресного обслуживания, статистического учета работы библиотек, изучения социального состава населения, пользующегося услугами библиотек, обеспечения сохранности фонда библиотек. Заявитель имеет право отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

Процедура получения читательского билета проводится в соответствии с Правилами пользования библиотекой (далее – Правила пользования библиотекой), утвержденными руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов.

отсутствие запрашиваемого документа в фонде учреждения;

отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Предоставление каких-либо услуг, в том числе сведений для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе. Муниципальная услуга предоставляется в следующих случаях:

обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки, традиционным библиотечным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);

получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;

осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в т.ч. по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве);

выполнения справок: уточняющих, фактографических, адресно-библиографических.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя.

При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в момент обращения заявителя.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга должна оказываться в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей услуги.

При предоставлении муниципальной услуги здание и прилегающая к нему территория должны иметь специальные приспособления и/или устройства для доступа маломобильных пользователей (пандусы, ориентирующие поручни, подъемные устройства, специальные указатели и т.п.). При наличии технической возможности на прилегающей территории должна быть организована парковка автотранспорта.

Приказом директора на библиотекарей возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления муниципальной услуги.

В зимнее время за один час до начала мероприятия подходы к учреждению должны быть очищены от снега и льда.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Помещения должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (световыми и акустическими), отвечающими санитарно-гигиеническим нормам и допустимым стандартным значениям физических величин на потребителя и обеспечивающими надлежащее качество обслуживания посетителей.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

В зимнее время должно быть обеспечено наличие вешалок для заявителей.

2.15. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальных услуг.

2.15.1. Информация о месте нахождения и графике работы библиотек, оказывающих муниципальную услугу :

Режим работы должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) Начало рабочего дня – не ранее 9.00 часов;
- 2) Рабочая неделя не менее 5 дней в неделю;

3) Не менее 20% времени работы учреждения не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения;

4) Один день в месяц отводится на проведение санитарного дня:
- последний день месяца.

В случае изменения расписания работы библиотек заявители услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы), не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

2.13.2. Почтовый адрес для направления документов и обращений в администрацию МБУК КДЦ «Тандем»:

Директор- Осадчая Наталья Николаевна. Адрес: 443530 Самарская область, Волжский район, с. Дубовый Умет, ул. Советская, 120. Телефон: (846)998-76-41. E-mail: Natosadc@yandex.ru.

Режим работы:

понедельник – пятница: с 08.00 до 17.00, перерыв на обед – с 12.00 до 14.00; выходные дни – суббота и воскресенье.

2.13.3. Информация о местах нахождения и график работы библиотек:

Сельская библиотека п. Ровно-Владимировка. Адрес: 443521 Самарская область, Волжский район, п. Ровно-Владимировка, ул. Центральная, 16.

Режим работы: Вторник- пятница с 15.00 до 18.30 час. Перерыв с 14.00 до 15.00 час. Суббота с 10.00 до 15.00 час.

Выходные дни - воскресенье, понедельник.

Сельская библиотека п. Калинка. Адрес: 443530 Самарская область, Волжский район, п. Калинка, ул. Первомайская, 41А.

Режим работы: вторник-пятница с 13.30-17.30 час. Суббота с 14.00-16.00 час. Воскресенье-понедельник- выходные дни.

Сведения о режиме работы муниципальных библиотек размещаются на вывесках при входе в здания библиотек.

Информацию о месте нахождения и графике работы администрации МБУК КДЦ «Тандем» можно получить путем личного обращения в администрацию МБУК КДЦ «Тандем», по справочному телефону, на официальном сайте администрации сельского поселения Дубовый Умет в устной, письменной (в том числе электронной) форме.

2.13.4. Справочные телефоны:

Администрация МБУК КДЦ «Тандем» (846) 998-76-41

Библиотека п. Ровно-Владимировка (846) 999-42-21

Библиотека п. Калинка (846) 998-85-99

2.13.5. Адреса электронной почты библиотек:

Администрация МБУК КДЦ «Тандем» - Natosadc@yandex.ru

Сельская библиотека п. Калинка - markisa66@rambler.ru

Сельская библиотека п. Ровно-Владимировка - bibrovnyi@yandex.ru

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

удовлетворенность заявителей доступностью информации о муниципальной услуге;

удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги;

доля обоснованных жалоб, по которым принято положительное решение, от общего количества жалоб;

снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата муниципальной услуги.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется посредством обеспечения доступа заинтересованных лиц к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге и порядке ее оказания на интернет-сайтах органа и учреждения, оказывающего услугу, на Портале.

Организация предоставления муниципальной услуги может осуществляться в МФЦ в режиме «одного окна» в рамках заключенного Соглашения о взаимодействии между уполномоченным органом и соответствующим МФЦ.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

регистрация заявителя;

библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

3.1. Регистрация заявителя.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является обращение заявителя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

Руководитель учреждения назначает в установленном порядке сотрудников учреждения, ответственных за регистрацию заявителей. Их права и обязанности устанавливаются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке руководителем учреждения, а также Правилами пользования библиотекой.

Регистрация (перерегистрация) в учреждении включает в себя следующее:

прием и анализ документов заявителя;

проверку возможного наличия читательского формуляра;
ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом учреждения, услугами учреждения.

Заявители официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба при регистрации, что подтверждается личной подписью заявителя.

На каждое административное действие, совершаемое в рамках процедуры, отводится 2 минуты. Продолжительность регистрации одного заявителя (в т.ч. в автоматизированном режиме) не должна превышать 10 минут.

Критерием принятия решения о регистрации заявителя является соответствие представленных им для регистрации документов требованиям законодательства Российской Федерации.

Результатом процедуры является регистрация пользователя.

Способом фиксации результата процедуры является создание сотрудником учреждения, ответственным за регистрацию пользователей, читательского формуляра.

3.2. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Основанием для начала процедуры является заявка получателя услуги и личное обращение получателя услуги в Учреждение.

Должностным лицом, ответственным за процедуру, является сотрудник, в чьи обязанности входит справочно-библиографическое обслуживание пользователей.

Деятельность сотрудника регламентируется должностной инструкцией, Правилами пользования библиотекой.

Процедура включает в себя:

выполнение справочных, информационных и библиографических запросов путем:

обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки: традиционным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);

получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;

осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в т.ч. по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве); по доступным ресурсам Интернет;

выполнения тематических, уточняющих, фактографических, адресно-библиографических справок.

Выполнение справочных, информационных и библиографических запросов может осуществляться заявителем самостоятельно или с помощью сотрудника учреждения.

При самостоятельном поиске заявитель имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При необходимости поиска с помощью сотрудника учреждения заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме к библиотекарю. Библиотекарь принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов. Срок выполнения запроса зависит от темы, объема просматриваемых источников и составляет от 5 минут до 3 дней.

При необходимости получения заявителем консультации сотрудник учреждения консультирует заявителя у справочно-библиографического аппарата, а именно проводит беседу по вопросам организации и использования различных частей справочного аппарата, методике библиографического поиска, заполнению читательских требований на издания. Срок предоставления консультаций у справочно-библиографического аппарата составляет от 8 минут до 1 часа.

Критерием принятия решения об информационно-библиографическом обслуживании заявителя является соблюдение им Правил пользования библиотекой.

Результатом процедуры является выдача справки заявителю либо проведение с ним консультации.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

3.3. Отказ в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для отказа в предоставлении заявителю документов из библиотечного фонда, справочных, информационных и библиографических ответов на запросы, является отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, отсутствие запрашиваемого документа в фонде учреждения, а также отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну.

Продолжительность административных действий, совершаемых в рамках процедуры, не должна превышать 15 минут.

Возможность документирования информации о результате процедуры отсутствует.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными лицами.

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Орган осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;

проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании приказа руководителя подразделения органа, уполномоченного на осуществление контроля. Сроки и периодичность проведения проверок определяется органом в соответствии с планом работы.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя услуги, а также в рамках осуществления контроля за исполнением муниципального задания на оказание муниципальной услуги.

4.3. Ответственность муниципальных служащих органа и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.4. Положения, устанавливающие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, объединений граждан и организаций.

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг (выполнение работ);

эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;

доступность муниципальных услуг, оказываемых учреждением;

прозрачность и доступность информации о работе учреждения (наличие интернет-адреса, количество публикаций в СМИ).

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также предложения по внесению изменений в Регламент и нормативные правовые акты органа местного самоуправления, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа и учреждения, 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.

Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) должностных лиц органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, и (или) в орган жалобы от заявителя.

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

В жалобе указываются:

наименование органа или учреждения либо сотрудника органа или учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
фамилия, имя, отчество (если имеется), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

полное и сокращенное наименование, организационно-правовая форма, юридический адрес, местонахождение и контактные телефоны – для юридического лица;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо их копии.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалобы заявителей рассматриваются руководителем Органа и (или) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в орган или учреждение, подлежит рассмотрению руководителем Органа или учреждения в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа или учреждения 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.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения письменного обращения учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, и (или) органом принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) должностного лица, что влечет принятие мер по устранению выявленных нарушений и привлечению виновных должностных лиц к ответственности, либо об отказе в его удовлетворении, о чем заявителю направляется письменный мотивированный ответ (по почте заказным письмом или передается лично в руки под роспись), содержащий результаты рассмотрения обращения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

Гражданин также может обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц органа в прокуратуру.