



АДМИНИСТРАЦИЯ
РТИЩЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 6 апреля 2011 года № 548

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальных услуг по организации библиотечно-информационного обслуживания населения

В целях реализации прав и законных интересов граждан и организаций при исполнении органами местного самоуправления муниципальных услуг, обеспечения публичности и открытости данной деятельности, повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, в соответствии с Постановлением Правительства Саратовской области от 17 июля 2007 года № 268-П «О разработке административных регламентов и на основании Устава Ртищевского муниципального района Саратовской области ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальных услуг по организации библиотечно-информационного обслуживания населения согласно приложению.
2. Настоящее постановление опубликовать в газете «Перекресток России».
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы руководителя аппарата администрации Ртищевского муниципального района Глухову О.Ю.

Глава администрации
муниципального района

Т.А. Приходько

Приложение
к постановлению администрации
Ртищевского муниципального района
от 6 апреля 2011 года № 548

**Административный регламент
по предоставлению муниципальных услуг
по организации библиотечно-информационного обслуживания населения**

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальных услуг по библиотечному обслуживанию пользователей (далее - Административный регламент и Муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальных услуг, создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий при предоставлении Муниципальной услуги.

В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

-библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

-муниципальное учреждение культуры «Ртищевская межпоселенческая центральная библиотека» - библиотечное учреждение, являющаяся методическим центром, выполняющая координационные функции и организующая взаимопользование библиотечными ресурсами;

-библиотечная услуга: конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.);

-библиотечное обслуживание – деятельность библиотеки по предоставлению пользователям библиотечного фонда, выполнению работ и оказанию услуг в сфере библиотечного дела;

-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;

-читательский формуляр - документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;

- пользователь - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

-библиотечный фонд - систематизированная совокупность документов, соответствующих задачам, типу, профилю библиотеки, а также информационным потребностям ее пользователей и предназначенная для использования, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

-библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающие состав и содержание фонда библиотеки;

-библиотечный абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

-межбиблиотечный абонемент (МБА) – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при отсутствии в данном фонде.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги.

Полномочия по предоставлению Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03 февраля 1997 года № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- ГОСТом 7.1.-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
- ГОСТом 7.83.2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;
- ГОСТом 7.0-99. Информационно- библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;
- другие нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание услуг в сфере культуры.

1.3. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего Муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется Отделом культуры и кино администрации Ртищевского муниципального района, непосредственно Муниципальным учреждением культуры «Ртищевская межпоселенческая центральная библиотека» (далее – МУК «РМЦБ»).

1.4. Перечень Муниципальных услуг, предоставляемых пользователям МУК «РМЦБ»:

1.4.1. В соответствии с ФЗ РФ «О библиотечном деле» № 78-ФЗ от 29.12.1994:

- а) Запись в библиотеку;
- б) Информация о составе библиотечных фондов о наличии в библиотечных фондах конкретных документов;
- в) Консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;
- г) Пользование документами из библиотечного фонда;
- д) Проведение мероприятий (литературные, тематические вечера, викторины, литературно-музыкальные композиции);
- е) Работа с систематическим и алфавитным каталогом, систематической картотекой статей;
- ж) Методическое и консультативное обслуживание библиотек.

1.4.2. В соответствии с Положением о платных услугах, предоставляемых РМЦБ:

- а) Выдача литературы на дом из читального зала на ночь, выходные и праздничные дни;
- б) Выдача книг повышенного спроса, приобретенных на внебюджетные средства;
- в) Обслуживание по МБА – оформление запросов на бланках, прием заказа. Подбор и выдача документов по теме;
- г) Платный читательский абонемент (абонемент и читальные залы);

д) Предоставление времени для работы в Интернете (1 час);

1.5. Сведения о конечном результате предоставления Муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления Муниципальной услуги могут являться:

1) предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания;

2) выдача документа по требованию;

3) мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

Результатом предоставления Муниципальной услуги могут являться:

1) запись пользователя в библиотеку, знакомство с правилами пользования библиотекой, экскурсии по библиотеке;

2) информация о библиотечном фонде с помощью разного вида выставок, Дней специалистов, информации, бюллетеней новинок;

3) консультации по работе с литературой, ответов на комплексные вопросы, составление библиографических списков на заданную тему, поиск в базах данных;

4) в помощь образованию проведение обзоров и обсуждений книг, литературных и тематических вечеров, работа литературных гостиных и клубов по интересам;

5) повышение профессионального уровня работников библиотек Ртищевского муниципального района, внедрение новых технологий в практику работы библиотек;

6) предоставление доступа библиотекарей к материалам, раскрывающим инновационные процессы в библиотечном деле, методических материалов по теории и практике библиотечного дела.

1.6. Сведения о стоимости предоставления Муниципальной услуги

Муниципальные услуги, предоставляемые пользователям МУК «РМЦБ» в соответствии с ФЗ РФ «О библиотечном деле» № 78-ФЗ от 29.12.1994 предоставляются бесплатно.

Муниципальные услуги, предоставляемые в соответствии с Положением о платных услугах, предоставляемых РМЦБ, предоставляются платно.

1.7. Описание заявителей, имеющих право на получение Муниципальной услуги.

Заявителями в соответствии с настоящим административным регламентом являются физические и юридические лица независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности; граждане без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии и дети до 14 лет с согласия законных представителей.

Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков имеют право получать документы из фонда библиотеки через заочные и внепосещаемые формы обслуживания.

2. Требования к порядку исполнения Муниципальной услуги.

2.1. Порядок информирования о порядке предоставления Муниципальной услуги.

2.1.1. Информация о порядке исполнения Муниципальной услуги предоставляется:

- в отдел культуры и кино Ртищевского муниципального района, непосредственно в МУК «РМЦБ»;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в сети Интернет на официальном сайте администрации Ртищевского муниципального района;

2.1.2. Адреса органа и учреждения, задействованных в предоставлении Муниципальной услуги:

Отдел культуры и кино Администрации Ртищевского муниципального района г. Ртищево, ул. Железнодорожная, 70 «а», тел. 8(84540) 4-17-71;

Муниципальное учреждение культуры «Ртищевская межпоселенческая центральная библиотека» г. Ртищево, ул. А.Громова, 5, тел. 8(84540) 4-11-64.

2.1.3. Адрес электронной почты МУК «РМЦБ»: rtishevlib @ yandex. ru

2.1.4. На информационных стендах в помещении, предназначенных для приема документов для предоставления Муниципальной услуги МУК «РМЦБ», размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию Муниципальной услуги;
- местоположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты органов, в которых заявители могут получить документы, необходимые для Муниципальной услуги.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки, устные и письменные обращения работники МУК «РМЦБ» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МУК «РМЦБ», в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.1.6. При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.7. Заявители, представившие документы в обязательном порядке информируются работниками:

- о предоставлении Муниципальной услуги;
- о приостановлении Муниципальной услуги;
- об отказе в предоставлении Муниципальной услуги.

2.2. Сроки ожидания и предоставления Муниципальной услуги.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется постоянно в рабочие дни библиотеки: вторник-воскресенье – с 9.00 до 18.00 часов. Выходной день – понедельник

2.2.2. Действия, связанные с выполнением Муниципальной услуги, 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».

2.2.3. Ожидание пользователем в очереди при подаче документов не должно превышать 30 минут.

2.3. Перечень документов необходимых для получения Муниципальной услуги.

2.3.1. Для получения Муниципальной услуги необходимо предъявить: документ, удостоверяющий личность, несовершеннолетний в возрасте до 14 лет – документ, удостоверяющий личность их законных представителей.

2.3.2. Читательский формуляр, содержащий сведения о пользователе, порядковый номер пользователя библиотеки, который сохраняется за пользователем до конца года, сведения о муниципальной услуге и личной подписью пользователя.

2.3.3. Требование пользователя, в котором указаны Ф.И.О. пользователя, Ф.И.О. автора, название документа и другие необходимые сведения для поиска и предоставления документа в пользование по требованию.

2.4. Основания для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

В предоставлении Муниципальной услуги может быть отказано на следующих основаниях: -нарушение Правил пользования библиотеки;

- причинение ущерба библиотеке;
- отсутствие документа в фонде библиотеке.

2.4.2. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотекой и причинившие ущерб библиотеке, несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации или компенсируют ущерб при утере или порче документа из фонда библиотеки пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными; при невозможности замены – возместить их стоимость в размере рыночной стоимости.

2.4.3. За утрату произведений печати и иных материалов из фондов библиотеки, причинение вреда и сроков возврата документов несовершеннолетними пользователями ответственность за них несут родители, опекуны, попечители, учебное заведение, воспитательные или лечебные учреждения, под надзором которых состоят не совершеннолетние.

2.5. Требования по оборудованию мест оказания Муниципальной услуги.

2.5.1. Помещения выделенные для предоставления Муниципальной услуги должны соответствовать санитарным и эпидемиологическим правилам..

2.5.2. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращения граждан, оборудуются кафедрами для возможности оформления документов; средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение Муниципальной услуги в полном объеме.

2.5.3. В местах предоставления Муниципальной услуги должны быть организованы абонемент и читальный зал, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документами; представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

2.5.4 Библиотека размещается с учетом ее максимальной пространственной доступности. Доступность библиотеки для всего населения обеспечивается ее удобным местоположением – в центре города, вблизи транспортных сообщений. Может размещаться специальным, отдельно стоящим зданием, или в блок-пристройке к жилому или общественному зданию, а также в специальноприспособленном помещении жилого или общественного здания.

2.5.5. Обязательно наличие стандартных вывесок с наименованием библиотеки и режимом работы учреждения.

3. Административные процедуры.

3.1. Перечень административных процедур.

Предоставление Муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) библиотечное обслуживание пользователей;

2) проведение массовых мероприятий.

3.2. Библиотечное обслуживание пользователей

3.2.1. Основанием для начала предоставления Муниципальной услуги является обращение пользователя в МУК «РМЦБ» с документами, необходимыми для предоставления услуги, указанными в разделе 2.3. настоящего Административного регламента.

3.2.2. Реализация административной процедуры – библиотечного обслуживания пользователей осуществляется посредством следующих административных действий библиотекаря:

- в случае первого обращения за предоставлением Муниципальной услуги записывает и оформляет читательский формуляр в соответствии с предоставленными документами; при повторном обращении регистрирует пользователя и делает отметку в читательском формуляре;

- принимает запрос (в устной или письменной форме) на выдачу требуемого документа;

- выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов.

3.2.3. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой запросов пользователей библиотекарь:

- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных и неспециализированных документов, отбирает и копирует документ; делает отметку о приемке (выдаче) документа;

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

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

-обслуживает пользователя по МБА;

-обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов: принимает запрос пользователя и выполняет справку.

3.2.4. Для обеспечения удовлетворения запросов пользователей работники МУК «РМЦБ» осуществляют информационную и справочно-библиографическую деятельность: организуют справочно-библиографический аппарат; проводят консультации по каталогам, картотекам и новым поступлениям; выявляют и оформляют информационные потребности; осуществляют поиск документов и информации.

3.2.5. Результат административного действия – удовлетворение потребности пользователя (выдача документа, предоставление информации) или мотивированный отказ в предоставлении услуги.

3.3 Проведение массовых мероприятий

3.3.1. Реализация административной процедуры осуществляется посредством следующих административных действий:

-изучение состояния социальной среды и запросов пользователей на формы мероприятий различной тематики;

-определение содержания, соответствующего цели мероприятия, ее нравственного наполнения, создание условий для проведения;

-организация и проведение соответствующих мероприятий силами работников библиотеки и привлечением коллективов художественной самодеятельности и любительских объединений;

-реализация Муниципальной услуги предполагает использование различных форм: литературные и тематические вечера, викторины, вечера-встречи, устные журналы, литературно-музыкальные композиции, читательские конференции, вечера книги и т.д.

3.3.2. Муниципальная услуга рассчитана на пользователей различных социальных групп населения: дети дошкольного возраста, школьники, студенты, работающая молодежь, служащие и пенсионеры и т.д.

3.3.3. Административная процедура осуществляется библиотекой самостоятельно в пределах финансирования.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением Муниципальной услуги.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, и принятием решений по исполнению Муниципальной услуги, осуществляется специалистами отдела культуры и кино Ртищевского муниципального района и руководителем МУК «РМЦБ».

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем МУК «РМЦБ».

4.3. Контроль за предоставлением Муниципальной услуги включает в себя:

- проведение проверок по обслуживанию пользователей, состояние и использование библиотечного фонда, проведение мероприятий;

- выявление и устранение нарушений;

- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников МУК «РМЦБ».

4.4. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) или внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.5. По результатам проверок осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Все работники МУК «РМЦБ», участвующие в предоставлении Муниципальной услуги, несут персональную ответственность за выполнение своих обязанностей и соблюдение сроков выполнения административных процедур, указанных в Административном регламенте.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления Муниципальной услуги.

5.1. Потребители результатов предоставления Муниципальной услуги (далее – пользователи) имеют право на обжалование действий или бездействия работников МУК «РМЦБ», участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Пользователи имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю МУК «РМЦБ».

5.3. При обращении пользователей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. Обращение регистрируется в течение трех дней со дня поступления.

5.4. Жалоба (заявление) в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ;

- наименование органа или учреждения, должности, фамилии, имени, отчества работника (при наличии информации), решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

- суть предложения, жалобы (заявления);

- личную подпись и дату.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы руководителем МУК «РМЦБ» принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо мотивированный отказ об удовлетворении жалобы (заявления).

5.6. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (в случае отказа в удовлетворении обращения в письменном ответе должны быть указаны основания такого отказа) направляется потребителю.

5.7. Обращение пользователя по результатам предоставления Муниципальной услуги не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя и отчество физического лица, наименование юридического лица);

- при отсутствии подписи пользователя;

- если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления Муниципальной услуги, в досудебном и судебном порядке.

5.8. Продолжительность рассмотрения жалоб (претензий) пользователей результатов предоставления Муниципальной услуги не должна превышать 30 дней со дня регистрации жалобы (претензии). Указанный срок может быть продлен по взаимному согласию сторон.

5.9. Пользователи результатов предоставления Муниципальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления Муниципальной услуги, действия или бездействия работников МУК «РМЦБ», участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, в судебном порядке.

**Верно: начальник отдела делопроизводства
Администрации муниципального района**

О.В. Руфимская