

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг»

Раздел I. Общие положения.

1. Административный регламент предоставления муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг» (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества и эффективности библиотечно-информационного обслуживания населения в муниципальном учреждении культуры, оказывающем муниципальную услугу - «Централизованная библиотечная система» (далее - МУК ЦБС). Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) МУК ЦБС, порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении муниципальной услуги по организации библиотечно-информационного обслуживания населения города Ивантеевка Московской области. Исполнителем муниципальной услуги по библиотечно-информационному обслуживанию пользователей является МУК ЦБС, объединяющим муниципальные библиотеки, расположенные на территории муниципального образования городской округ Ивантеевка.

МУК ЦБС включает Центральную городскую библиотеку имени И.Ф.Горбунова, Детскую библиотеку, 3 библиотеки-филиала.

Главным звеном МУК ЦБС является Центральная городская библиотека им. И.Ф. Горбунова, которая управляет библиотеками-филиалами, координирует их деятельность, осуществляет культурно-информационную, инновационно-методическую и исследовательскую деятельность по вопросам организации библиотечного обслуживания населения, формирует, хранит и предоставляет пользователям наиболее полное универсальное собрание тиражированных документов в пределах муниципального образования города Ивантеевки.

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1. Конституцией Российской Федерации;
2. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
3. Законом от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
4. Федеральным законом от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
5. Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
6. Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
7. Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
8. Законом Московской области от 20.06.2006 N 90/2006-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения Московской области общедоступными библиотеками»;
9. Уставом муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»;
10. Правилами пользования библиотеками муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»;
11. иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Московской области и муниципального образования городской округ Ивантеевка;
12. настоящим регламентом.

3. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются: предоставление доступа к книжному фонду, обеспечение его сохранности и пополнения; доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания; выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в оказании муниципальной услуги.

4. Получателями муниципальной услуги являются физические или юридические лица. Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в МУК ЦБС в соответствии с Уставом МУК ЦБС и Правилами пользования библиотеками. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и ограниченными возможностями здоровья, имеют право получать документы из фондов муниципальных общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания.

Раздел II. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги.

1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах муниципальных общедоступных библиотек, являющимися структурными подразделениями МУК ЦБС, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.
2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы каждой муниципальной общедоступной библиотеки, являющимися структурным подразделением МУК ЦБС, предоставляющей муниципальную услугу, размещается на информационных стендах библиотек и официальном интернет-сайте МУК ЦБС.
3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:
 - 1) непосредственно в помещениях муниципальных общедоступных библиотек, являющимися структурными подразделениями МУК ЦБС, предоставляющих муниципальную услугу, оказываемых услугу, на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах (рекламная продукция на бумажных носителях: брошюры, буклеты, листовки, памятки и т.д.), в том числе путем личного консультирования специалистами учреждений, ответственными за предоставление муниципальной услуги;
 - 2) с использованием внешней рекламы в городе Ивантеевке (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели и т.д.);
 - 3) в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
 - 4) в электронных средствах массовой информации на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски);
 - 5) при обращении по телефону - в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;
 - 6) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет: на официальном сайте органов местного самоуправления;
 - 7) при обращении по электронной почте - в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя (электронный адрес МУК ЦБС iwanteewka.biblioteka@yandex.ru);
 - 8) при письменном запросе (обращении) - в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю.
1. На информационных стендах в помещениях муниципальных общедоступных библиотек, являющимися структурными подразделениями МУК ЦБС, предоставляющих муниципальную услугу, размещается следующая информация:
 - текст административного регламента;
 - перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- схема размещения справочных служб и консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;
- порядок получения справок и консультаций;
- местонахождение и контактные телефоны исполнительного органа муниципальной власти, осуществляющего контроль за предоставлением муниципальной услуги.

1. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.
2. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке её предоставления осуществляется работниками МУК ЦБС города (при личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту).
3. Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В исключительных случаях руководителем МУК ЦБС срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

1. Ответ на телефонный звонок получателя муниципальной услуги должен содержать информацию о наименовании органа (или учреждения), куда обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.
2. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, принявший звонок, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное заинтересованным лицам время для устного информирования.
3. В библиотеках МУК ЦБС должны быть организованы читальные залы, или места, оборудованные необходимой библиотечной мебелью для удобной работы пользователей с документами, представлен справочно-библиографический аппарат, содержащий сведения о библиотечном фонде.

4. На информационных стендах размещаются:

- текст Административного регламента;
 - Устав муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»;
 - Правила пользования библиотеками муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»;
 - Решение Совета депутатов города Ивантеевка «Об утверждении перечня и тарифов на платные услуги, оказываемые муниципальными учреждениям культуры»;
 - сведения с адресами и телефонами библиотек - мест предоставления библиотечного обслуживания, справочные телефоны и электронные адреса комитета по культуре.
- Граждане становятся пользователями муниципальной библиотеки при её посещении после предъявления библиотекарю документа, удостоверяющего личность. Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет становятся пользователями на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

1. Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами.
2. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

3. Читатели могут пользоваться в библиотеках другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых указан в Решении Совета депутатов города Ивантеевка «Об утверждении перечня и тарифов на платные услуги, оказываемые муниципальными учреждениями культуры».
4. МУК ЦБС предоставляет пользователям спектр библиотечных, информационных, коммуникативных и сервисных услуг.
5. Пользователи библиотек – читатели обязаны соблюдать Правила пользования библиотеками МУК ЦБС.

Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотеками МУК ЦБС и причинившие ущерб библиотеке, несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотеками или компенсируют ущерб в следующем порядке:

при утере или порче документа из фонда МУК ЦБС обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными, при невозможности замены — возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;

при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование на абонементе МУК ЦБС, обязаны возместить неустойку в соответствии с Правилами пользования библиотеками МУК ЦБС, могут быть лишены права пользования библиотеками МУК ЦБС на сроки, устанавливаемые администрацией.

1. За утрату произведений печати и иных материалов из фондов МУК ЦБС, 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.

Раздел III. Административные процедуры.

1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- подготовка и подписание распорядительных правовых актов, регулирующих деятельность МУК ЦБС выполняется специалистом комитета по культуре, курирующим деятельность муниципальных библиотек.
- издание руководителем МУК ЦБС приказов, регулирующих деятельность библиотечной системы.
- обеспечение условий деятельности общедоступных муниципальных библиотек;
- обеспечение условий для формирования и сохранности библиотечных фондов;
- обеспечение реализации прав жителей на библиотечное обслуживание: прием и регистрация заявлений, подготовка необходимой литературы, ее выдача и прием возврата.

1. Комитет по культуре контролирует сохранность и эффективное использование библиотечных фондов. Библиотечные фонды являются муниципальной собственностью, закрепляются на праве оперативного управления, отражаются на балансе МУК ЦБС в стоимостном выражении и учитываются в специальной документации. Библиотечные фонды МУК ЦБС формируются путем комплектования новыми документами, организацией каталогизации фондов, сохранения и пополнения фондов периодическими изданиями, учетом и сверкой с каталогами, очищения фондов от устаревших и ветхих изданий. Учет и хранение документов фондов муниципальных библиотек осуществляется в соответствии с действующим законодательством. Изъятие и (или) иное отчуждение библиотечных фондов производится по решению собственника по согласованию с учредителем в случаях и порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2. Последовательность действий непосредственно при выполнении библиотечно-информационного обслуживания следующая.
3. Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами.
4. Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.
5. 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 приёмку (выдачу) документа пользователю, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приёмке (выдаче) документа;
 - осуществляет выдачу документов из основного книгохранилища;
 - обслуживает пользователя путём внестационарной организации (производится путём заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться внестационарное библиотечное обслуживание);
 - осуществляет справочно-библиографическое обслуживание пользователей;
 - обслуживает пользователя путём приёма справочно-библиографических запросов;
 - обслуживает пользователя в электронном читальном зале и т.д.

1. Во временное пользование сроком до 15 дней (в режиме абонемента) пользователям муниципальной услуги 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.
 2. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечно-информационному обслуживанию – выдача документа, фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.
 3. Действия по библиотечно-информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.97 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».
13. Пользователи библиотек – читатели обязаны соблюдать Правила пользования библиотеками МУК ЦБС.

Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотеками МУК ЦБС и причинившие ущерб библиотеке, несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотеками или компенсируют ущерб в следующем порядке:

при утере или порче документа из фонда МУК ЦБС обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными, при невозможности замены — возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;

при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование на абонементе МУК ЦБС, обязаны возместить неустойку в соответствии с Правилами пользования библиотеками МУК ЦБС, могут быть лишены права пользования библиотеками МУК ЦБС на сроки, устанавливаемые администрацией.

14. За утрату произведений печати и иных материалов из фондов МУК ЦБС, 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.

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

1. Внутренний контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений сотрудником учреждения, осуществляет руководитель МУК ЦБС.
2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений обеспечивается специалистами отдела методического обеспечения и дополнительного образования комитета по культуре.
3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей (получателей) муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на действия работников МУК ЦБС. По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
4. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).
5. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется рабочая группа, в состав которой включаются специалистами отдела методического обеспечения и дополнительного образования комитета по культуре, специалисты других муниципальных учреждений культуры и учреждений дополнительного образования детей.
6. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Раздел V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

1. В части досудебного обжалования:
Действия (бездействие) и решения специалистов муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальной услугу, обжалуются заинтересованными физическими и юридическими лицами. Указанные лица обращаются в комитет по культуре администрации городского округа Ивантеевка (далее - комитет) с предложениями, заявлениями или жалобами, которые будут рассмотрены в установленном законодательством порядке.
2. Жалоба направляется письменно или высказывается устно на личном приеме у председателя комитета по культуре.
3. Жалоба в письменной форме направляется по почте по адресу: 141282, г. Ивантеевка, Советский проспект д.26 кабинет 16.
По вышеуказанному адресу можно лично сдать жалобу в кабинет № 16 (прием документов ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.
4. Жалобу можно направить на электронный адрес комитета: chernova_ns@mail.ru .
5. В письменной жалобе получателя муниципальной услуги указывается:
 - 1) фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги;
 - 2) полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

- 3) контактный почтовый адрес (и или) электронный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) предмет жалобы;
- 5) личная подпись получателя муниципальной услуги.
6. Личный прием граждан в комитете осуществляется в порядке живой очереди.
7. Председатель комитета:
 - 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
 - 2) по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.
8. Ответ на жалобу подписывается председателем комитета или начальником отдела методического обеспечения и дополнительного образования.
9. Ответ на жалобу, поступившую в комитет, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
10. Письменная жалоба, поступившая в комитет, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.
11. Ответ на жалобу не дается в случаях:
 - 1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;
 - 2) если текст жалобы не поддается прочтению;
 - 3) если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;
 - 4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. О решении председателя об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.
12. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

К административному регламенту предоставления муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг»

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах муниципальных общедоступных библиотек, являющимися структурными подразделениями МУК ЦБС, предоставляющих муниципальную услугу

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес	Ф. И. О. директора	Телефон
1.	Центральная городская библиотека им. И. Ф. Горбунова	141282, Московская обл. г. Ивантеевка Центральный пр., д. 1	Снегирева Тамара Викторовна	8(496) 536-27-89 536-11-90
2.	Детская городская библиотека	141282, Московская обл. г. Ивантеевка Центральный пр., д. 1	Азаркина Таисия Петровна	8(496) 536-08-60
3.	Библиотека-филиал № 1	141280, Московская обл. г. Ивантеевка Студенческий пр., д. 41	Топорикова Ольга Игоревна	8(496) 536-12-73
4.	Библиотека-филиал № 2	141281, Московская обл. г. Ивантеевка ул. Хлебозаводская, д. 33	Бывшева Елена Ивановна	8(496) 536-15-27
5.	Библиотека-филиал № 3	141280, Московская обл. г. Ивантеевка ул. Богданова, д. 11, кв. 83	Полухина Лидия Викторовна	8(496) 536-84-50