

**Административный регламент
Муниципального казенного учреждения культуры «Городская библиотека №2»
Обоянского района Курской области
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечно-информационное обслуживание населения»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной услуги по организации библиотечно-информационного обслуживания населения на территории муниципального образования «город Обоянь» (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) определяет сроки и последовательность действий муниципального казенного учреждения культуры МКУК «Городская библиотека №2» Обоянского района Курской области порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания жителей муниципального образования «город Обоянь».

1.2. 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;

библиотекарь - штатный сотрудник библиотеки;

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;

общедоступная библиотека - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

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

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

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование услуги

Организация библиотечно-информационного обслуживания населения.

2.1.1. Оказание услуги включает в себя:

2.1.2. Получение пользователем:

- бесплатной информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа.
- полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;
- получение дополнительных видов услуг, в том числе платных, перечень которых определяется «Правилами пользования библиотекой».

2.1.3. Порядок доступа к фонду библиотеки, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотекой устанавливаются в соответствии с Уставом библиотеки.

2.1.4. Потребителями муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения» муниципального казенного учреждения культуры «Городская библиотека №2» Обоянского района Курской области являются юридические или физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иностранцы и иностранные граждане, а также лица без гражданства.

2.1.5. Конечным результатом предоставления библиотечно-информационного обслуживания является:

- выдача пользователю запрашиваемых документов (информации о наличии документов) из фонда библиотеки;
- отказ в выдаче пользователю запрашиваемых документов (информации об отсутствии документов) из фонда библиотеки;

Процедура предоставления услуги завершается путем получения пользователем документа, (информации о наличии документов) из фонда библиотеки или других источников; отказа в выдаче документа (информации об отсутствии документов).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляет Муниципальное казенное учреждение культуры «Городская библиотека №2» Обоянского района Курской области (далее МКУК «Городская библиотека №2»).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение свободного доступа населения к информации, реализация права на свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Действия по библиотечному обслуживанию производятся в сроки:

- на оказание справочной и консультационной помощи пользователям библиотеки в поиске и выборе источника информации отводится не более 20 минут на одну услугу;
- на обслуживание одного пользователя библиотеки отводится не более 15 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 1993, № 237);
- Гражданским кодексом Российской Федерации («Российская газета» №238 от 08.12.1994);
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822);

-Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);

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

- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Собрание законодательства РФ», 02.01.1995, № 1, ст. 2);

- Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» («Собрание законодательства РФ», 15.01.1996, № 3, ст. 145)

- Законами Курской области, постановлениями Губернатора Курской области, постановлениями Правительства Курской области.

- Уставом муниципального образования «город Обоянь», решениями Собрания депутатов города Обояни, постановлениями и распоряжениями администрации города Обояни;

- Уставом Муниципального казенного учреждения культуры «Городская библиотека №2» Обоянского района Курской области;

- Правилами пользования МКУК «Городская библиотека №2» Обоянского района Курской области.

2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

Для предоставления муниципальной услуги впервые обратившемся заявителем предоставляется документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия – поручительства.

Читательский формуляр – документ, заполняемый специалистом МКУК «Городская библиотека №2», предназначенный для учёта пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращённых им документах.

2.7. Требования к составу и виду документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

- документы, указанные в п.2.6. предоставляются в оригиналах.

2.8.Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги

В предоставлении Услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- несоответствие заявки уставной деятельности МКУК «Городская библиотека №2»

- нарушение получателем Услуги Правил пользования библиотекой;

- в случае обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения.

- в случае нанесения материального ущерба библиотеке: при утере или порче документа из фонда МКУК «Городская библиотека №2» пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными; при невозможности замены - возместить их стоимость в размере сложившейся рыночной стоимости.

- отсутствие документов, требующихся настоящим регламентом;

- отсутствие запрашиваемой информации, либо литературы.

- несвоевременный возврат книг и печатных документов, полученных из фондов библиотеки на определенный срок пользования.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Пользователи библиотек могут пользоваться в библиотеке другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых предусмотрен Положением №2 о платных услугах, предоставляемых МКУК «Городская библиотека №2».

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

Максимальный срок ожидания получателем Услуги в очереди при подаче документов не должно превышать 30 минут

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

Приём граждан для оказания Муниципальной услуги осуществляется согласно графику работы, указанном в п. 2.13.2 настоящего Административного регламента.

Помещения для предоставления Услуги размещаются в зданиях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием библиотеки.

2.11.1. В помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогам и картотекам и другим источникам.

2.11.2. Учреждение, оказывающее Услугу, обязано по желанию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений в целях изучения приема мнений посетителей по улучшению обслуживания.

2.11.3. Учреждение, оказывающее Услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе, проходы и входы).

Помещения, выделенные для предоставления Муниципальной услуги оборудуются:

источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;

системами отопления и вентиляции;

схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;

противопожарными, охранными системами;

предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами, и т.п.);

средствами технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг, оргтехникой, компьютерной техникой.

стульями, столами для возможности оформления документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;

информационными стендами

2.12. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право взаимодействовать с соответствующими органами власти, органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги

Юридическое или физическое лицо, каждый житель муниципального образования «город Обоянь» независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии может стать пользователем МКУК «Городская библиотека».

2.13. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

2.13.1. Информацию об оказании Услуги заинтересованные лица могут получить:

в устной форме;
посредством телефонной связи;
в письменном виде;
в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования город
Обоянь(<http://www.oboyan.org>);
на информационных стендах, размещаемых в помещениях муниципальных
библиотек;

в средствах массовой информации.

2.13.2. Местонахождение МКУК «Городская библиотека №2»:

Почтовый адрес:

306230 г. Обоянь,

ул. Ленина д. 92 «Г»

Режим работы:

С 10.00 до 18.00

выходные дни – Суббота, воскресенье.

Последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

Контактный телефон: 8(47141)2-37-92;

2.13.3. Сведения о графике (режиме) работы МКУК «Городская библиотека №2»
сообщаются по телефону, а также размещаются:

- на Интернет-сайте муниципального образования «город Обоянь»;

- на информационном стенде в здании библиотеки (306230 г. Обоянь, ул. Ленина д.
92 «Г»).

2.13.4. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги
сообщается по телефону.

2.13.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты
подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по
интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с
информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени,
отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на
поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на
должностное лицо.

3. Административные процедуры

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной
услуги.

3.1.1. Основанием для начала предоставления услуги является личное обращение
пользователя, выражающего желание получить услугу «Организация библиотечно-
информационного обслуживания населения».

3.1.2. Запись граждан в библиотеку производится при посещении библиотеки.

3.1.3. При записи в библиотеку библиотекарь:

- знакомит с «Правилами пользования муниципального казенного учреждения
культуры «Городская библиотека №2»;

- по данным паспорта, поручительства законных представителей
несовершеннолетних заполняет читательский формуляр: Ф.И.О., род занятий, место
учебы (для студентов и учащихся 8 - 11 классов), данные паспорта (в том числе
регистрацию места жительства и адрес проживания);

3.2. Исполнение Услуги включает в себя следующие административные
процедуры:

3.2.1. Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного, справочного и информационного обслуживания пользователей.

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

Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация - в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.2.3. Пользователь в устной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

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

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

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

- обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;

- осуществляет поиск информации по запросу пользователя в Интернете.

Обслуживание на абонементе.

Гражданин, имеющий постоянную регистрацию на территории муниципального образования «город Обоянь», впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться Услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность, согласно п.2.6. настоящего Регламента. Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении. Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

Получатель Услуги устно делает запрос библиотекарю

Срок предоставления Услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление Услуги, соответствующего обращения от получателя Услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

Ожидание получателем Услуги в очереди при подаче документов не должно превышать 30 минут

На абонементе получатель Услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю.

Получатель Услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 15 дней. По истечении 15 дней получатель Услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель Услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем Услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись и число.

Читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель Услуги прекратил посещать библиотеку, по каким - либо причинам, то его формуляр хранится 3 года.

Обслуживание в читальном зале.

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п.2.6. настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

Получатель Услуги устно делает запрос библиотекарю

Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования читального зала.

В читальном зале получатель Услуги может заказать документы. За каждый выданный экземпляр получатель Услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня.

Получатель Услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа.

Из читального зала документы на дом не выдаются.

Время обслуживания получателя Услуги в читальном зале составляет 30 минут.

4. Порядок и формы контроля при предоставлении муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления и формы текущего контроля исполнения муниципальной услуги.

4.1.1. Текущий контроль над соблюдением и исполнением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами и лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.2. Должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги является заведующей МКУК «Городская библиотека №2».

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудником положений административного регламента.

4.2. Ответственность работников библиотеки специалистов за решения и действия, принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Персональная ответственность работников МКУК «Городская библиотека №2» по предоставлению муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. Порядок обжалования действий и решений, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1. Действия и решения работников МКУК «Городская библиотека №2», осуществляемые на основании настоящего административного регламента в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем.

6. Заключительные положения

6.1. Результатом исполнения муниципальной услуги по организации библиотечно-информационного обслуживания населения на территории муниципального образования «город Обоянь» является успешное функционирование библиотечной системы, развитие информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности общедоступных муниципальных библиотек.

6.2. Настоящий регламент при предоставлении муниципальной услуги является обязательным для МКУК «Городская библиотека №2».

6.3. По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, могут приниматься муниципальные и локальные правовые акты, которые не могут противоречить положениям настоящего регламента.

ПОЛОЖЕНИЕ
о платных услугах, предоставляемых
Муниципальным казенным учреждением культуры
«Городская библиотека №2»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о платных услугах, предоставляемых муниципальным казенным учреждением культуры «Городская библиотека №2» Обоянского района Курской области (далее - Положение) разработано в целях повышения эффективности и комфортности библиотечного обслуживания населения муниципального образования «город Обоянь», расширения ассортимента услуг, оказываемых пользователям, привлечения дополнительного ресурсного потенциала.

1.2. Положение определяет единый порядок организации и предоставления платных услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Городская библиотека №2» Обоянского района Курской области (далее - Учреждение) и распределения средств, полученных за оказанные платные услуги.

1.3. Платные услуги - это услуги, оказываемые Учреждением физическим и юридическим лицам за соответствующую плату, в дополнение к основным гарантированным видам услуг, бесплатно оказываемых Учреждением и не подменяют их.

1.4. Положение разработано в соответствии со статьями 298, 330-332, 334, 337, 346, 348 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьей 47 Закона РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 13 (п.1,2,3,4) Федерального закона РФ «О библиотечном деле», Закона Курской области, Устава МКУК «Городская библиотека №2»

2. Порядок предоставления платных услуг.

2.1. Учреждение имеет право оказывать платные услуги при условии, если данный вид деятельности предусмотрен Уставом учреждения.

2.2. Учреждение, в соответствии с Уставом, вправе самостоятельно определить виды платных услуг с учетом запросов пользователей и своими ресурсными возможностями.

2.3. Перечень платных услуг составляется с учетом бесплатной основной деятельности, не в ущерб объемам и качеству выполнения плановых показателей работы, внутреннему трудовому распорядку и режиму работы Учреждения.

2.4. Платные услуги осуществляются сотрудниками Учреждения в течение рабочего дня, за счет рациональной организации рабочего времени.

2.5. Ответственность за организацию, предоставление и качество платных услуг несут сотрудники Учреждения.

2.6. Учреждение обязано своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, соответствующую требованиям Закона РФ «О защите прав потребителя»

3. Цены на услуги и форма оплаты.

3.1. Цены (тарифы) на оказываемые услуги (выполняемые работы) устанавливаются решением Собрании депутатов города Обояни.

3.2. Исходя из потребностей пользователей и изменений на информационном рынке продуктов и услуг, перечень платных услуг может ежегодно пересматриваться.

3.3. Оплата за предоставленные услуги производится на расчетный счет Администрации города Обояни и с регистрацией в тетради учета платных услуг.

3.4. Доходы, полученные от платных услуг финансируются согласно смете доходов и расходов МКУК «Городская библиотека №2» Обоянского района Курской области.

4. Порядок распределения и использования средств.

4.1. Приоритетными направлениями расходования денежных средств, полученных от предоставления платных услуг, являются:

- комплектование фондов;
- приобретение расходных материалов для оргтехники;
- проведение массовых мероприятий (призы, аксессуары, грамоты, дипломы и т.д.);
- укрепление материально – технической базы Учреждения;

4.2. Персональную ответственность за нецелевое использование денежных средств, полученных от оказания платных услуг, несет руководитель Учреждения.