

АДМИНИСТРАЦИЯ МИРНОГО
Муниципальное образование «Мирный»
Архангельская область
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «28 » июня 2011 г.

№ 1342

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения»

В соответствии со статьей 27 Устава Мирного, в целях повышения качества решения вопросов местного значения, администрация Мирного **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения».
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Мирного – начальника муниципального учреждения «Управление социальной политики и здравоохранения администрации Мирного» С.Н. Мельникова.

Глава администрации Мирного

О.Л. Смирнов

Утвержден
постановлением администрации Мирного
от 28 июня 2011г. № 1342

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент (далее – Регламент) предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан, создания комфортных условий и предоставление права гражданам на свободный доступ к информации и документам.

1.2. Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур (административных действий) муниципальных учреждений (предприятий) культуры библиотечного типа, подведомственных администрации Мирного, при предоставлении муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих исполнение муниципальной услуги:

Федеральный закон от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (с изменениями и дополнениями);

«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями) от 09.10.1992 № 3612-1;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановление Минтруда РФ от 03.02.97 № 6 « Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Приказ Минкультуры РФ от 02.12.98 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

Закон Архангельской области от 21.01.1999 № 108-20-ОЗ «О политике в сфере культуры Архангельской области» (с изменениями и дополнениями);

Закон Архангельской области от 08.04.2003 № 165-21-ОЗ «Об обязательном экземпляре документов Архангельской области» (с изменениями и дополнениями);

Закон Архангельской области от 10.11.2005 № 109-6-ОЗ «О библиотеках и библиотечном деле Архангельской области» (с изменениями и дополнениями);

Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки муниципального образования Архангельской области: утвержден приказом комитета по культуре администрации Архангельской области от 3 мая 2007 г. № 63;

Постановление администрации Мирного «Об обязательном экземпляре документов» от 13 ноября 2002 года № 1171;

Устав муниципального образования «Мирный»;

Устав муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система Мирного».

1.4. Непосредственным исполнителем муниципальной услуги на территории муниципального образования «Мирный» является муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система Мирного» (далее МУ «ЦБС Мирного»), находящееся в ведомственном подчинении отраслевого органа администрации Мирного муниципального учреждения «Управление социальной политики и здравоохранения администрации Мирного» (далее – Управление).

1.5. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания; выдача документа по требованию или мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

1.6. Муниципальная услуга предоставляется юридическому и физическому лицу независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Состояние информации о муниципальной услуге должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.1.1. Порядок информирования получателей муниципальной услуги, осуществляется посредством:

размещения на официальном сайте муниципального образования «Мирный» <http://www.mirniy.ru/> настоящего Регламента, информации о деятельности МУ «ЦБС Мирный» и объемах оказываемых муниципальных услуг;

оформления информационных стендов в МУ «ЦБС Мирный».

2.1.2 Информация о деятельности МУ «ЦБС Мирный» о порядке и правилах оказания муниципальных услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости.

2.2. МУ «ЦБС Мирного» оказывает муниципальную услугу через обособленные структурные подразделения:

Центральная муниципальная библиотека;

Детская муниципальная библиотека;

Библиотека семейного чтения (Информация о месте нахождения и графике работы обособленных структурных подразделений согласно приложению № 1).

Получателю муниципальной услуги предоставляется право пользования фондами МУ «ЦБС Мирного» на бесплатной основе, как на абонементе, так и в читальном зале.

Право получить документы через абонемент имеют только получатели, зарегистрированные в городе Мирный (Правила пользования МУ «ЦБС Мирного»). Получатели муниципальной услуги, не имеющие регистрации в городе Мирный, имеют право получать документы только в читальных залах.

2.3. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

2.3.1. Для получения муниципальной услуги необходимо предъявление документа, удостоверяющего личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

2.3.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия - поручительства (приложение № 2 к настоящему Регламенту).

2.3.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

непредставление претендентом на получение муниципальной услуги документов в соответствии с п.п. 2.3.1 и 2.3.2. настоящего Регламента.

не возврат документов, ранее представленных из библиотечных фондов во временное пользование на дом;

несоблюдение получателем муниципальной услуги Правил пользования МУ «ЦБС Мирного»;

нахождение получателя муниципальной услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения.

Отказ в предоставлении муниципальных услуг по иным основаниям не допускается.

2.4. Конкретные сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного Регламента:

- 1) по телефону;
- 2) на информационных стендах учреждения;
- 4) по электронной почте;
- 5) посредством личного обращения;
- 6) по письменным обращениям (запросам).

При использовании средств телефонной связи информация предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения.

Информация о режиме работы и проводимых мероприятиях МУ «ЦБС Мирного» и его обособленных структурных подразделений размещается на фасаде зданий (вывеска), на информационных стендах в фойе библиотек, на официальном сайте муниципального образования «Мирный» <http://www.mirniy.ru/>.

При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося в течение 3 рабочих дней после получения запроса.

Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема работником не может превышать 10 минут.

При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес получателя услуги (заявителя) в течение 10 дней со дня регистрации обращения.

2.5. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

здания МУ «ЦБС Мирного» и его обособленных структурных подразделений должны находиться в пешеходной доступности для населения, иметь вывеску, помещения должны быть пригодны к эксплуатации, а именно, иметь отопление, освещение, водоснабжение, телефонную связь, иметь привлекательное внешнее и внутреннее оформление;

по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям пожарной безопасности, защиты ресурсов МУ «ЦБС Мирного», безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);

МУ «ЦБС Мирного» должно быть обеспечено санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями;

помещения МУ «ЦБС Мирного» должны быть снабжены системой простых и понятных указателей знаковой навигации.

2.6 Режим работы МУ «ЦБС Мирного» в течение года предусматривает зимний (с 01.09. по 31.05) и летний периоды (с 01.06 по 31.08).

2.6.1. Продолжительность работы МУ «ЦБС Мирного» должна составлять не менее 7 часов в день. Один день каждого месяца - санитарный день.

3. Административные процедуры

3.1. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Обслуживание на абонементе.

Гражданин, имеющий постоянную регистрацию в ЗАТО г. Мирный, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться Услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность, согласно п. 2.3.1 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 с правилами пользования библиотекой под роспись.

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

Получатель может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 30 дней (для детей 15 дней). По истечении 30 дней (для детей - 15 дней) получатель Услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

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

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

3.1.2. Обслуживание в читальном зале.

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п. 2.3.1. настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

На гражданина оформляется читательский формуляр, который хранится в течение 3 лет. Библиотекарь знакомит получателя с правилами пользования читального зала под роспись.

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

Получатель, 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 в читальном зале составляет 20 минут.

3.1.3. Внестационарное обслуживание.

Услугами внестационарного обслуживания могут воспользоваться дошкольники подготовительных групп детских садов муниципального образования «Мирный», обслуживаемые по договорам с МУ «ЦБС Мирного».

Для дошкольников подготовительных групп доставка литературы осуществляется библиотекарем 2 раза в месяц (книгоношество).

Библиотекарь на основании заранее выданного и заполненного родителями Поручительства, согласно п. 2.3.2 настоящего Регламента оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные ребенка с указанием контактного телефона.

Библиотекарь знакомит получателя Услуги с правилами пользования библиотекой под роспись.

Получатель может взять на дом не более 2 печатных документов. Документы получателю предоставляются сроком на 15 дней. Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр. По истечении 15 дней библиотекарь меняет документы согласно заявке получателя, которая осуществляется при личном контакте с библиотекарем.

При возврате документов библиотекарь в присутствии получателя вычеркивает возвращенные документы и ставит подпись и число.

3.1.4. Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию:

- о наличии и (или) местонахождении документа в фонде;
- об отсутствующих в запросе получателя или неправильных (искаженных) элементах библиографического описания;
- о документе по определенной теме, интересующей получателя;
- сведения, факты, интересующие получателя Услуги.

К справочно-библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая рекомендации по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска.

Получатель устно или письменно делает запрос библиотекарю. Библиотекарь производит поиск необходимой информации, подготавливает её перечень и передает получателю.

Время поиска документов составляет от 20 минут до 1 часа.

3.1.5. Библиотеки МУ «ЦБС Мирного» в целях формирования духовно наполненного досуга, популяризации лучших образцов отечественной и зарубежной литературы организуют бесплатно для получателей различные формы массовых мероприятий.

3.1.6. Конечным результатом предоставления Услуги является полноценное удовлетворение разовых и долговременных информационных потребностей получателя Услуги.

Блок-схемы предоставления муниципальной услуги приводятся в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль над соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных настоящим Регламентом, осуществляется посредством процедур внешнего и внутреннего контроля.

4.2. Внешний контроль осуществляет муниципальное учреждение «Управление социальной политики и здравоохранения администрации Мирного».

4.3. Внутренний контроль осуществляется директором МУ «ЦБС Мирного».

4.4. Внутренний контроль может осуществляться путем проведения проверок полноты и качества исполнения муниципальной услуги, выявления и устранения нарушений исполнения положений административного регламента, прав потребителей услуги, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников МУ «ЦБС Мирного».

4.5. Проверки могут быть плановыми (ежемесячными) и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.6. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия.

4.7. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.8. В случае выявления в результате осуществления контроля за оказанием муниципальной услуги нарушений порядка предоставления и качества муниципальной услуги привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

5. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) организации, предоставляющей муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги, определяется в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. Действия (бездействие) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы получателем во внесудебном порядке и (или) в суд общей юрисдикции.

5.3. Граждане имеют право на обжалование действий или бездействия работников МУ «ЦБС Мирного», участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Граждане имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменную жалобу в МУ «ЦБС Мирного». Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Жалоба не рассматривается при отсутствии в обращении:

- фамилии автора обращения;
- сведений об обжалуемом действии (бездействии), решении (в чем выразилось, кем принято);
- подписи автора обращения;
- почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется получателю не позднее 10 дней с момента её получения.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства.

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении жалобы и о признании неправомерным действия (бездействия) исполнителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Так же с жалобой можно обратиться в муниципальное учреждение «Управление социальной политики и здравоохранения администрации Мирного».

Информация о местонахождении и графике работы муниципального учреждения «Управление социальной политики и здравоохранения администрации Мирного»:

164170, г. Мирный, Архангельской области, ул. Ленина, д.33.

Телефон: (81834) 5 50 85 – заместитель главы администрации Мирного - начальник муниципального учреждения «Управление социальной политики и здравоохранения администрации Мирного».

Факс: (81834) 5 50 85.

График работы муниципального учреждения «Управление социальной политики и здравоохранения администрации Мирного»:

- понедельник – пятница – с 08.30 до 18.00,
- перерыв – с 13.00 до 14.30.

5.5. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе осуществления муниципальной услуги, действия или бездействие

должностных лиц администрации Мирного или МУ «ЦБС Мирного», оказывающей муниципальную услугу, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание
населения»

**Место нахождения и режим работы МУ «ЦБС Мирного» и ее обособленных
структурных подразделений**

Наименование учреждения	Адрес, адрес эл. почты	Контактный телефон, e-mail	Режим работы	
			В зимний период (с 01.09 по 31.05)	В летний период (с 01.06 по 31.08)
Муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система Мирного» (дирекция)	164170 г. Мирный, Архангельской области, ул. Ленина, 33	(81834)5 04 04 resurses@atnet.ru	Пн-Пт 09.00-18.00 Выходные дни: суббота, воскресенье	Пн-Пт 09.00-18.00 Выходные дни: суббота, воскресенье
Центральная муниципальная библиотека	164170 г. Мирный, Архангельской области, ул. Ленина, 38	(81834)5 10 75 resurses@atnet.ru	Пн-Вс 12.00-19.00 Выходной день: пятница Санитарный день: последний четверг каждого месяца	Вт-Сб 12.00-19.00 Выходные дни: воскресенье, понедельник. Санитарный день: последний четверг каждого месяца
Детская муниципальная библиотека	164170 г. Мирный, Архангельской области, ул. Ленина, 33 resurses@atnet.ru	(81834) 5 04 04	Пн-Вс 11.00-18.00 Выходной день: суббота Санитарный день: последний день каждого месяца	Пн-Пт 11.00-18.00 Выходные дни: суббота, воскресенье Санитарный день: последний день каждого месяца
Библиотека семейного чтения	164170 г. Мирный, Архангельской области, ул. Дзержинского, д.	(81834) 5 35 05 resurses@atnet.ru	Пн-Вс 11.00-18.00 Выходной день: суббота Санитарный день: последний день	Пн-Пт 11.00-18.00 Выходные дни: суббота, воскресенье Санитарный

	8 корп. «а»		каждого месяца	день: последний день каждого месяца
--	-------------	--	----------------	---

Приложение № 2
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание
населения»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»

