



Администрация муниципального образования город Кола
Кольского района Мурманской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18 февраля 2013 года

№ 49

Об утверждении административного регламента Предоставления муниципальной услуги "Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей"

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", постановлением от 15.04.2011 N 58 "Об утверждении и ведении реестра муниципальных услуг (работ), муниципального образования город Кола Кольского района Мурманской области",

постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги "Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей" (далее - административный регламент) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене «Вестник Коль».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Р. Н. Рожкова

Утвержден
Постановлением администрации
муниципального образования
город Кола Мурманской области
от «18» февраля 2013 года № 49

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей" (далее - Административный регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги "Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей" (далее - муниципальная услуга).

1.2. Получатели муниципальной услуги

Получателями муниципальной услуги (далее - пользователи) являются физические и юридические лица.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Сведения о местонахождении библиотеки, графиках работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты приведены в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.2. Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется пользователю:

- 1) непосредственно в библиотеке:
 - посредством размещения на информационном стенде библиотеки;
 - при личном обращении;
- 2) по телефону;
- 3) посредством рекламной продукции.

1.3.3. Информирование о предоставлении муниципальной услуги выполняют работники библиотеки (далее - библиотекарь), осуществляющие обслуживание пользователей.

1.3.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения библиотекарь подробно в вежливой (корректной) форме информирует пользователя о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании библиотеки, в которую позвонил

пользователь; фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

1.3.5. При невозможности библиотекаря самостоятельно ответить пользователю на поставленный вопрос библиотекарь сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время разговора не должно превышать 10 минут.

1.3.6. По телефону библиотекаря предоставляет информацию по следующим вопросам:

- сведения о местонахождении библиотеки и графике ее работы;
- сведения о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга "Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей".

2.2. Наименования организации, предоставляющей муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кольская центральная детская библиотека» и входящий в её структуру филиал (далее - библиотека).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение информационных потребностей пользователя и содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы библиотеки, осуществляющих обслуживание пользователей.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Законом РФ от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" ("Российская газета", 17.11.1992, N 248.),
- 2) Федеральным законом от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" ("Собрание законодательства РФ", 02.01.1995, N 1, ст. 1.),
- 3) Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" ("Собрание законодательства РФ", 02.01.1995, N 1, ст. 2.),
- 4) Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Российская газета", 08.10.2003, N 202.),

5) Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 30.07.2010, N 168.),

6) Законом Мурманской области от 04.05.2000 N 194-01-ЗМО "О культуре" ("Мурманский вестник", 16.05.2000, N 92.),

7) Законом Мурманской области от 21.11.1997 N 83-01-ЗМО "О библиотечном деле в Мурманской области" ("Мурманский вестник", 09.12.1997, N 232.),

8) Письмом МК РФ «О создании публичных центров правовой информации» от 4 ноября 1998г.;

9) Уставом библиотеки муниципального образования город Кола Кольского района Мурманской области, утвержденным постановлением администрации МО города Кола Мурманской области от 27.11.2012 г. № 324 « Об Утверждении устава МБУК КЦДБ в новой редакции и передаточного акта МБУК «Кольская городская библиотека»;

10) Локальными актами библиотеки муниципального образования города Кола, регламентирующими библиотечную деятельность;

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. При первичном обращении за муниципальной услугой в библиотеку пользователи предъявляют документ, удостоверяющий личность, для оформления формуляра читателя.

2.6.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их законными представителями, и с их письменного согласия - поручительства (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту).

Муниципальная услуга в части обслуживания в режиме абонента и обслуживания в режиме читального зала предоставляется юридическим лицам в лице их представителей в порядке, установленном для получения муниципальной услуги физическими лицами.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

2.7.2. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в ее предоставлении являются:

- отказ пользователя от прохождения процедуры регистрации, необходимой для получения муниципальной услуги в библиотеке;
- представлен неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;
- на официальном документе отсутствует хотя бы один из реквизитов, наличие которого, согласно законодательству Российской Федерации, является обязательным;
- непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства, при которых предоставление муниципальной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи);
- обращение в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения.
- нарушение пользователем Правил пользования библиотекой.

2.8. Размер платы за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется пользователям бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Центральный вход в здания библиотеки оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования библиотеки.

2.9.2. В помещении библиотеки должен быть организован поиск печатных документов и периодических изданий по каталогам и картотекам.

2.9.3. Указанные помещения 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, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг, оргтехники, компьютерной техникой, аудио и видеоаппаратурой.

2.9.4. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать "Гигиеническим требованиям к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

2.9.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления пользователей с информационными материалами, оборудуются:

- 1) информационными стендами;
- 2) стульями (кресельными секциями, скамьями) и столами (стойками).

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги определяются в соответствии со стандартами качества предоставления муниципальной услуги, утвержденными постановлением от 18.02.2013 N 46 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями муниципального образования города Кола»

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальное время ожидания при обращении за предоставлением муниципальной услуги (оформление формуляра читателя) не должно превышать 30 минут.

Максимальное время при получении результата предоставления муниципальной услуги (удовлетворение информационных потребностей пользователя и содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации) не должно превышать 30 минут.

2.12. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги не производится.

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

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обслуживание в режиме абонемента;
- обслуживание в режиме читального зала;
- обслуживание путем приема справочно-библиографических запросов;
- внестационарная форма обслуживания.

3.1.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Описание административных процедур

3.2.1. Обслуживание в режиме абонемента

Гражданин, имеющий постоянную прописку в городе Кола, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю паспорт. Библиотекарь на основании паспорта заводит формуляр читателя (приложение № 6) и регистрационную карточку читателя (приложение №5). Формуляр читателя является документом, содержащим краткие сведения о пользователе (Ф.И.О., дата рождения, адрес проживания, контактный телефон), а также содержит информацию о дате и факте выдачи документов из фондов библиотеки и приема их библиотечным работником.

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

Согласно Правилам пользования библиотекой пользователь вправе получить в МБУК "Кольская центральная детская библиотека» до пяти экземпляров печатных документов и 12 периодических изданий сроком на 15 дней.

По истечении 30 или 15 дней пользователь обязан продлить срок или сдать взятые документы.

Пользователь расписывается за каждый полученный экземпляр в читательском формуляре. При возврате изданий в библиотеку расписки пользователя в его присутствии погашаются подписью библиотекаря.

В случае нарушения срока пользования документами библиотекарь напоминает пользователю письменно или по телефону о необходимости возврата данных документов.

Формуляр читателя на руки пользователю не выдается. Срок хранения формуляра читателя – пять лет.

Время обслуживания на абонементе одного пользователя при первичном посещении составляет не менее 15 минут, при последующих посещениях не менее 10 минут.

3.2.2. Обслуживание в режиме читального зала

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Согласно предъявленному документу на гражданина заводится формуляр читателя, в котором пользователь ставит подпись, подтверждающую ознакомление с Правилами пользования библиотекой. Срок хранения формуляра читателя - три года.

Согласно Правилам пользования библиотекой в читальном зале пользователь за одно посещение может заказать неограниченное количество печатных документов и периодических изданий.

За каждый выданный экземпляр пользователь расписывается в формуляре читателя.

При возврате печатных документов и периодических изданий расписки пользователя в его присутствии погашаются подписью библиотекаря.

Время обслуживания в читальном зале составляет 10 минут.

3.2.3. Обслуживание путем приема справочно-библиографических запросов

Пользователь вправе устно или письменно адресовать запрос библиотекарю по интересующей его теме. Библиотекарь производит поиск документов и подготавливают список документов, имеющихся в фонде библиотеки, или расширенный список документов, имеющихся по запрашиваемой теме в фонде библиотеки поселка, района, региона, страны.

Время поиска и формирования списка документов зависит от сложности запроса и составляет в среднем от 10 минут до 30 минут.

3.2.4. Внестанционная форма обслуживания

Услугами внестанционного обслуживания могут воспользоваться граждане, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку (лица, с ограниченными возможностями здоровья, инвалиды). Для обслуживания этих категорий граждан доставка литературы осуществляется на дом или в учреждения, где открывается пункт выдачи документов.

Предоставление услуги осуществляется посредством исполнения следующей процедуры:

- пользователь может обратиться в библиотеку лично по телефону. В случае отсутствия у пользователя телефонной связи его просьбу о предоставлении услуги имеют право передать в устной форме его родственники, социальные работники;

- при первом посещении пользователя на дому или в учреждении библиотекарь оформляет договор об обслуживании, в котором пользователь ставит подпись, подтверждающую ознакомление с Правилами пользования библиотекой, оформляет формуляр читателя на основании документа, удостоверяющего личность;

- библиотекарь записывает заказанные документы в формуляр читателя, где пользователь расписывается за каждый из них;

- возврат печатных документов, периодических изданий производится при посещении пользователя на дому или в учреждении библиотекарем. При возврате печатных документов, периодических изданий расписки пользователя в его присутствии погашаются подписью библиотекаря.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Ответственным за оказание муниципальной услуги является директор библиотеки.

Директор библиотеки осуществляет внутренний контроль за качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2. Внешний контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется Администрацией муниципального образования город Кола.

Контроль за деятельностью библиотеки осуществляется с использованием процедур предварительного, текущего и последующего контроля в форме документарных и выездных проверок (плановых и внеплановых).

Документарная проверка проводится по месту нахождения Администрации МО город Кола по мере поступления отчетных документов и сведений об учреждении.

Выездные проверки проводятся в форме плановых проверок в соответствии с ежегодно утверждаемым Администрацией МО город Кола планом.

Плановые выездные проверки в отношении библиотеки утверждаются распоряжением администрации МО город Кола и проводятся не чаще одного раза в три года.

Решение о проведении внеплановой проверки в отношении библиотеки принимает глава администрации МО город Кола.

Основанием для проведения внеплановой выездной проверки служат обращения граждан с жалобой на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления муниципальной услуги.

По результатам выездной проверки уполномоченными лицами Администрации МО город Кола, проводившими проверку, составляется и подписывается акт проверки в количестве не менее двух экземпляров. Акт выездной проверки утверждается главой Администрации муниципального образования город Кола и один экземпляр вручается под расписку для ознакомления директору библиотеки.

4.3. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги и в случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и должностных лиц

5.1. Пользователь вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги, в досудебном порядке.

5.2. Письменные жалобы пользователь может направить:

- директору библиотеки по адресу, указанному в приложении №1 к Административному регламенту;

- в Администрацию МО город Кола по адресу, указанному в приложении № 4 к Административному регламенту.

5.3. Пользователь в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает:

1) наименование библиотеки, фамилию, имя, отчество работника библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пользователю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) работника библиотеки.

5.4. Жалоба, поступившая директору библиотеки либо в Администрацию МО город Кола, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа сотрудника библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у пользователя 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.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы глава администрации МО город Кола или директор библиотеки удовлетворяет жалобу либо отказывает в ее удовлетворении.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, пользователю в письменной форме и по желанию пользователя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего Административного регламента, осуществляется в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

Приложение №1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Осуществление библиотечного,
библиографического и
информационного обслуживания
пользователей»

**Место нахождения, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты,
режим работы библиотеки города Кола**

Кольская центральная детская библиотека	
Адрес	г. Кола, ул. Победы, д.7
Телефон	3-21-39
e-mail	bibliokinder@mail.ru
Ф.И.О. руководителя	Миккуева Марина Анатольевна
Режим работы	ежедневно с 10.00 – 18.00 воскресенье с 10.00- 17.00 выходной день – суббота санитарный день – последний день каждого месяца

Приложение №3
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Осуществление библиотечного,
библиографического и
информационного обслуживания
пользователей»

БЛОК-СХЕМА
административной процедуры
по предоставлению муниципальной услуги
«Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного
обслуживания пользователей библиотеки»



Приложение №4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Осуществление библиотечного,
библиографического и
информационного обслуживания
пользователей»

**Место нахождения, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты, режим работы
Администрации муниципального образования город Кола**

Почтовый адрес: 184381, Мурманская область, Кольский район, г. Кола,
ул. Каменный остров, д. 5

Тел./факс 8 (81553) 3-33-95

График работы:

- **понедельник, вторник, среда, четверг:**

начало работы: 8.30;
перерыв на обед с 13.00 до 14.00;
окончание работы: 17.00;

- **пятница:**

начало работы – 08.30;
перерыв на обед – с 12.00 до 12.30;
окончание работы – 15.00;

- **суббота и воскресенье – выходные дни.**

Глава администрации МО города Кола: Рожкова Раиса Николаевна

Приложение №5
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Осуществление библиотечного,
библиографического и информационного
обслуживания пользователей»

БЛАНК регистрационной карточки

Карточка регистрации пользователя

Отдел	Год				
Аб					
ЧЗ					
ОИ					

ФИО
Дата рождения
Место обучения, факультет, курс
Место работы, должность
Адрес прописки, телефон
Паспорт

Также даю свое согласие МБУК «Кольская центральная детская библиотека» (юрид. адрес: 184381, г. Кола ул. Победы, д. 7) на обработку моих персональных данных, указанных в карточке, необходимых для адресного обслуживания пользователей, изучения социального состава населения, пользующегося услугами Библиотеки, для ведения статистического учета работы, обеспечения сохранности фонда Библиотеки. Под обработкой персональных данных я понимаю сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение и любые другие действия (операции) с персональными данными. Данное согласие действует до моего прямого отказа от пользования услугами Библиотеки, выраженного мною лично в устной или письменной форме, либо по истечении пятилетнего срока с момента последней перерегистрации

« _____ » _____ 20 _____ г. Подпись :

Приложение №6
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Осуществление библиотечного,
библиографического и информационного
обслуживания пользователей»

Форма заполнения читательского формуляра

ЗАМЕТКИ БИБЛИОТЕКАРЯ	ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ
	<p>№ _____</p> <p>Год _____</p> <p>Фамилия _____</p> <p>Имя, отчество _____</p> <p>Год рождения _____</p> <p>Образование _____</p> <p>Профессия _____</p> <p>Учебное заведение (если учиться) _____</p> <p>_____</p> <p>Домашний адрес, телефон _____</p> <p>_____</p> <p>Паспорт серия ____ № _____</p> <p>Кем и когда выдан _____</p> <p>_____</p> <p>Состоит ли читателем библиотеки с _____</p> <p>_____</p> <p>Правила библиотеки обязуюсь выполнять _____</p> <p>подпись читателя _____</p>