



УТВЕРЖДЕН
приказом директора
от 30.12.2016г. № 93

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги районным муниципальным бюджетным учреждением культуры «Инзенская межпоселенческая центральная библиотека имени Н.П.Огарева» «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

1.1.1. Административный регламент (далее – Регламент) предоставления муниципальной услуги районным муниципальным бюджетным учреждением культуры «Инзенская межпоселенческая центральная библиотека имени Н.П.Огарева» (далее – Библиотека) «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» разработан в целях повышения качества доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для заявителей.

1.1.2. Регламент определяет сроки и последовательность действий при организации библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей Библиотеки.

Предоставление муниципальной услуги обеспечивает доступ населения Инзенского района к информационным ресурсам Библиотеки, консультационную помощь в поиске и выборе источников информации, выдачу во временное пользование документов из библиотечных фондов, организацию и проведение общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий.

1.2. Основные понятия, используемые в административном регламенте.

В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

Абонемент – форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу документов для использования вне библиотеки на определенных условиях.

Административное действие – предусмотренное настоящим Регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

Административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

Библиотека – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам (в ред. Федерального закона от 29.12.1994 N 78-ФЗ (с изм. и доп.) «О библиотечном деле», Закона Ульяновской области от 06.12.2006 N 198-ЗО (с изм. и доп.) «О правовом регулировании отдельных вопросов в сфере организации библиотечного дела в Ульяновской области и о формировании обязательного экземпляра документов Ульяновской области»).

Библиотекарь – штатный сотрудник Библиотеки.

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.

Должностное лицо – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

Межбиблиотечный абонемент (МБА) – абонемент, основанный на использовании документов из фондов других библиотек при их отсутствии в данном фонде.

Муниципальная услуга – предоставление возможности физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством.

Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами Библиотеки.

Читальный зал – структурное подразделение Библиотеки, представляющее документы для использования в его пределах.

Внестанционное библиотечное обслуживание – обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного абонемента и др.

Справочно-поисковый аппарат (СПА) – совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа.

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

1.3. Нормативно-правовые документы, устанавливающие обязательства по предоставлению услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ (с изм. и доп.);
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп.);
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (с изм. и доп.);
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп.);
- Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изм. и доп.);
- Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изм. и доп.);
- Федеральный закон от 25.07.2002 N 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» (с изм. и доп.);
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. и доп.);
- Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности муниципальных органов и органов местного самоуправления» (с изм. и доп.);
- Письмо Администрации Президента РФ, Правительства РФ от 23.09.1997 N А4-10002Пк «Об организации в муниципальных библиотеках (централизованных библиотечных системах) сбора, хранения и предоставления в пользование информации по вопросам местного самоуправления»;
- Закон Ульяновской области от 06.12.2006 N 198-ЗО (с изм. и доп.) «О правовом регулировании отдельных вопросов в сфере организации библиотечного дела в Ульяновской области и о формировании обязательного экземпляра документов Ульяновской области»;
- Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» (Зарегистрировано в Минюсте России 12.05.2015 N 37244);
- Приказ Минкультуры России от 08.10.2012 N 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда» (Зарегистрировано в Минюсте России 14.05.2013 N 28390);
- Устав Библиотеки;
- Правила пользования Библиотекой;
- иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации Ульяновской области, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

1.4. Исполнитель муниципальной услуги: районное муниципальное бюджетное учреждение культуры «Инзенская межпоселенческая центральная библиотека имени Н.П.Огарева», в отношении которого функции и полномочия осуществляет Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области.

1.5. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является

обеспечение свободного доступа населения к информации, создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым Библиотекой, содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

1.6. Потребители муниципальной услуги: физические и юридические лица без ограничения, либо их уполномоченные представители.

1.7. Сроки предоставления муниципальной услуги:

- услуга предоставляется с момента записи пользователя в Библиотеку в течение всего календарного года на основании Устава и планов деятельности Библиотеки;
- 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. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге:

- информация об оказываемых муниципальных услугах находится непосредственно в помещении Библиотеки на информационных стендах, а также доводится до получателей посредством электронного информирования и средствами массовой информации, устно, с помощью информационных материалов (буклеты, листовки, памятки).

- вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается при входе в здание Библиотеки.

2.2. В состав информации об услугах включены:

- выписка из правил пользования Библиотекой;
- перечень основных муниципальных услуг, предоставляемых Библиотекой;
- характеристика муниципальной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- перечень платных услуг;
- информация о мероприятиях, проводимых в Библиотеке;
- часы приема руководителя по личным вопросам;
- справочные телефоны структурных подразделений.

2.3. В целях раскрытия информационных ресурсов, для популяризации чтения и привлечения пользователей Библиотека организует и проводит общественно-значимые и культурно-просветительские мероприятия. В Библиотеке есть книга жалоб и предложений, которая выдается по требованию пользователя.

2.4. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги:

Юридический адрес: 43030 г. Инза, пер. Рузаевский д.26

Почтовый адрес: 43030 г. Инза, пер. Рузаевский д.26

Телефон/факс: 2-58-73

Адрес электронной почты: raionbibl@mail.ru

Режим работы:

понедельник-пятница с 8-00 до 17-00, без перерыва на обед

воскресенье с 09-00 до 13-00

суббота - выходной.

Последняя пятница месяца - санитарный день.

График приема руководителем библиотеки по личным вопросам или обращениям: пятница с 16 часов 00 минут до 17 часов 00 минут.

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

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

- читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом Библиотеки,

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

- книжный формуляр – это документ, удостоверяющий даты и факты выдачи пользователю произведений печати и иных материалов и приема их библиотечным работником, предназначен для учета и контроля за выданным и возвращенным пользователем документом и анализа его использования;

- листок читательского требования на документ – бланк, заполняемый пользователем с указанием по установленной форме исходящих данных документа: фамилии, имени, отчества пользователя и № его читательского билета, предназначен для поиска и выдачи произведения печати и другого документа, учета и анализа запросов и отказов;

- бланк-заказ документов по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) – документ, дающий право получить запрашиваемое издание из фондов библиотеки-держателя;

2.6 Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- наличие законодательных ограничений, связанных с авторскими и смежными правами;

- нарушение заявителем правил пользования библиотекой;

- несоответствие запроса содержанию муниципальной услуги;

- отсутствие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- приостановка доступа в связи с техническими неполадками на серверном оборудовании и/или техническими проблемами.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в органе социальной защиты населения и/или в суде.

2.7. Муниципальная услуга населению производится бесплатно.

В рамках предоставления муниципальной услуги получателям услуги с их согласия могут быть оказаны дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Уставом Библиотеки и Перечнем платных услуг Библиотеки.

2.8. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги:

- в местах предоставления муниципальной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей;

- муниципальная услуга предоставляется структурными подразделениями библиотеки;

- для обслуживания пользователей помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, а именно:

- информационными стендами;

- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений;

- мебелью обеспечивающей комфорт пользователям;

- первичными средствами пожаротушения;

- автоматической системой оповещения людей о ЧС;

Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей;

- требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;

- для реализации прав людей с ограниченными возможностями в библиотеке предполагается наличие пандусов и парапетов для исполнения по их заявлению муниципальной функции;

- рабочее место специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функций в полном объеме.

2.9. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

3. Административные процедуры

3.1 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователей в библиотеку;
- обслуживание на абонементе;
- обслуживание в читальном зале;
- внестационарное обслуживание;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- организация и проведение общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий;
- межбиблиотечный абонемент;
- формирование, учёт, изучение, обеспечение физического сохранения безопасности фондов библиотеки.

3.2. Запись (перерегистрация) пользователей в библиотеку включает следующее:

- приём и анализ документов заявителя;
- проверку данных пользователя с записями в картотеке пользователей;

Библиотекарь для перерегистрации читателя проверяет сведения о пользователе по паспорту, в случае необходимости вносит изменения, делает отметку о перерегистрации.

- знакомит заявителя с Правилами пользования библиотекой, расположением фонда и структурных подразделений библиотеки, справочным аппаратом учреждения и его услугами. Заявители официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба учреждению, что подтверждается личной подписью заявителя в читательском билете.

Должностное лицо, ответственное за запись (перерегистрацию) читателей в библиотеку – руководитель соответствующего подразделения.

Контроль за совершением действий по записи (перерегистрации) читателей в библиотеку и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения. Продолжительность регистрации одного заявителя не должна превышать 10 минут.

Результат действия и порядок передачи результата – запись в библиотеку и выдача читательского билета.

3.3. Обслуживание на абонементе.

Гражданин, имеющий постоянную регистрацию на территории Инзенского района, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение военнослужащего, свидетельство о рождении, поручительство). Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении и сроке возврата. Библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с Правилами пользования библиотекой и абонементом под роспись в читательском формуляре.

Получатель муниципальной услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю.

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

Получатель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 30 дней. По истечении 30 дней получатель услуги обязан продлить срок (лично или по телефону) или сдать взятые документы.

Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, указывает на вкладыше читательского билета срок возврата документов. За каждый выданный документ получатель услуги расписывается в книжном и читательском формуляре.

При возврате документов получателем услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись.

Читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель муниципальной услуги прекратил посещать библиотеку, по каким-либо причинам, то его формуляр хранится 5 лет.

Время обслуживания получателя муниципальной услуги на абонементе не превышает 20 минут.

Конечными результатами предоставления услуги являются: предоставление доступа к документу, выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

3.4. Обслуживание в читальном зале.

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане, даже при разовом обращении.

Получатель муниципальной услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю. Библиотекарь находит требуемый документ.

За каждый выданный документ получатель услуги расписывается в читательском формуляре, документ отдает пользователю (формуляр остается у библиотекаря).

Получатель муниципальной услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, специалист читального зала принимает документы и вычеркивает их в формуляре.

Время обслуживания получателя муниципальной услуги в читальном зале не превышает 15 минут.

Конечными результатами предоставления услуги являются: предоставление доступа к документу, выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

3.5. Внестанционарное обслуживание.

Обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках включает в себя:

- организацию библиотечных пунктов (график обслуживания, оформление библиотечной документации и пр.);

- подбор комплектов документов для обслуживания библиотечных пунктов;

- выезд (выход) для обслуживания библиотечного пункта;

- выезд (выход) для проведения общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий на площадках других организаций на основании заключенных договоров и соглашений о сотрудничестве;

- пользователи с ограниченными возможностями на основании заявления обеспечиваются надомной (внестанционарной) формой библиотечного обслуживания.

3.6. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек

Основанием для начала выполнения административной процедуры «Предоставление заявителю информации о запрашиваемых изданиях, а также о местах хранения найденных документов» является: в случае подачи запроса заявителем при личном обращении в учреждение, при обращении на официальный сайт библиотеки, по телефону, по почте, электронной почте - принятый и зарегистрированный специалистом запрос.

Информация о ресурсах библиотеки представляется получателю в виде текстового документа, библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа (в страницах или мегабайтах), Местонахождение документа (в виде краткого названия структурного подразделения библиотеки).

В случае подачи запроса заявителем при личном обращении в учреждение или по телефону специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие административные действия: представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность; выслушивает запрос, при необходимости уточняет суть запроса (автор, заглавие, год издания и т.п.); производит поиск запрашиваемой информации, используя справочно-поисковый аппарат библиотеки и предоставляет заявителю информацию в соответствии с его запросом или предоставляет заявителю доступ к каталогам, картотекам библиотеки для самостоятельного поиска информации. Время предоставления услуги в случае личного обращения заявителя не превышает 10 минут.

В случае если услуга не может быть предоставлена немедленно, специалист

учреждения, ответственный за предоставление услуги, связывается с заявителем по телефону для предоставления ответа на его запрос или предоставляет ответ на запрос при личном обращении заявителя в течение двух часов после поступления запроса.

При поступлении запроса по почте, электронной почте специалист учреждения, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие административные действия: проверяет запрос на наличие (отсутствие) оснований для отказа в его приеме; при отсутствии оснований для отказа регистрирует запрос в журнале регистрации не позднее одного рабочего дня с момента поступления запроса; производит поиск запрашиваемой информации, используя справочно-поисковый аппарат библиотеки, готовит ответ на запрос заявителя; делает запись о направляемом заявителю ответе на запрос в журнале учета и регистрации и предоставляет заявителю информацию в соответствии с его запросом.

В ответ на запрос получателю услуги предоставляется библиографический список (не более 5-7 источников). Заявитель получает ссылки на источник информации в сети Интернет. В ответе на фактографический запрос получает необходимую информацию с указанием источника, из которого она получена. Время предоставления услуги по электронной почте от 1 до 3-х рабочих дней, в зависимости от сложности запроса, через почту - 10 рабочих дней с момента регистрации запроса.

Результатом выполнения административной процедуры «Прием и регистрация запроса» является регистрация и прием запроса или отказ в регистрации и приеме запроса. Результатом выполнения административной процедуры «Предоставление заявителю информации о запрашиваемых изданиях, а также о местах хранения найденных документов» является предоставление заявителю информации о запрашиваемых документах в форме библиографического описания изданий, а также предоставление информации о местах хранения найденных документов и предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

3.7. Организация и проведение общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий.

Критерием принятия решения является желание пользователя принять участие в мероприятии. Промежуточный результат муниципальной услуги – получение потребителем информации (через афишу, объявление на сайте, в средствах массовой информации) либо приглашения на мероприятие.

Результат – физическое присутствие пользователя на мероприятии.

Способ фиксации результата выполнения муниципальной услуги – паспорт массового мероприятия, запись в журнале учета библиотечной работы, книге отзывов библиотеки или её структурного подразделения.

Время проведения мероприятия – от 30 мин. до 2 часов 30 мин.

Информирование о мероприятии осуществляется в соответствии с договором или планом работы учреждения, не позднее, чем за 1 неделю до его проведения.

3.8. Межбиблиотечный абонемент

Услугами Межбиблиотечного абонемента могут воспользоваться все граждане, имеющие постоянную прописку на территории Инзенского района при предъявлении документа, удостоверяющего личность, даже при разовом обращении.

Получатель услуги может заказать документы, находящиеся в фондах других библиотек, находящихся на территории Российской Федерации.

Предоставление услуги на межбиблиотечном абонементе осуществляется специалистом библиотеки, ответственным за обслуживание пользователей по межбиблиотечному абонементу (МБА), следующим образом:

- регистрирует пользователя, пользующегося МБА;
- заполняет бланк-заказ;
- проводит библиографическую доработку заказа;
- направляет бланк-заказ в соответствующую библиотеку;
- принимает документ, присланный по МБА бандеролью;
- извещает пользователя о получении запрошенного документа и сроке пользования им;
- выдаёт пользователю полученные по МБА документы в читальном зале;

- принимает документ от пользователя в читальном зале;
- подготавливает к отправке документы в библиотеку-фондодержателю заказной бандеролью;
- при получении от библиотеки-фондодержателя извещения об отказе или задержке выполнения запроса, регистрирует его и сообщает пользователю о получении отказа и его причине.

Предоставление книг осуществляется сроком на 1 месяц; журналы сроком на 20 дней; микрофильмы сроком на 45 дней.

Срок выполнения услуги - от 20 дней со дня поступления запроса до 45 дней.

4. Формы контроля за исполнением административного Регламента

4.1. Текущий (плановый) контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется ежеквартально руководителями структурных подразделений Исполнителя, а также руководителем Библиотеки.

4.2. Оперативный (внеплановый) контроль осуществляется руководителем специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги и/или руководителем Библиотеки и его заместителем по выявленным проблемным фактам и по мере поступления жалоб, касающихся качества предоставления услуг.

4.3. Контроль за проведением мероприятий, анализ и оценка проведенных мероприятий осуществляется руководителем специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги не реже 1 раза в месяц.

4.4. Итоговый контроль и анализ деятельности специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги по результатам отчетного года осуществляется руководителем специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги и и/или руководителем Библиотеки и его заместителем 1 раз в год.

4.5. Специалист, ответственный за предоставленную муниципальную услугу, несет персональную ответственность. Персональная ответственность специалиста закрепляется в должностной инструкции.

4.6. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Министерством искусства и культурной политики Ульяновской области. Контроль включает в себя:

- проведение проверок;
- выявление и устранение нарушений прав Заявителей в результате предоставления муниципальной услуги;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей о результатах предоставления муниципальной услуги (содержащие жалобы, поступившие от граждан в Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области на решения, действия (бездействия) специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги).

5. Судебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при проведении муниципальной услуги

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования.

5.1.1. Получатели услуги имеют право обжаловать действия или бездействие должностных лиц Библиотеки, а также сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении или нарушении правил служебного поведения должностными лицами Библиотеки, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.1.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами Библиотеки в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного Регламента.

5.1.3. Получатели услуги имеют право обратиться с жалобой лично в устной форме к руководителю Библиотеки в приемные часы или отразить письменно в «Книге жалоб и предложений», а также направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Получатели муниципальной услуги могут направить свое обращение с использованием

информационно-коммуникационной сети Интернет – на официальный адрес электронной почты Библиотеки. Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области.

Письменные и устные обращения (претензии и жалобы) граждан принимаются и регистрируются.

5.1.4. Обращение (жалоба) в письменной форме должна содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- наименование учреждения и структурного подразделения библиотеки, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- сведения о способе информирования получателя услуги, о принятых мерах по результатам рассмотрения его;
- личную подпись и дату.

Дополнительно указываются:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);
- обстоятельства, на основании которых получатель услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.1.6. Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения обращения:

- нет сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);
- отсутствие сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято);
- текст не поддается прочтению из-за не разборчивого почерка;
- содержится нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни и т.д.;
- отсутствие подписи заявителя;
- если предмет жалобы является решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги в судебном или досудебном порядке.

5.1.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения заявителя устно или письменно в адрес Библиотеки, Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области.

5.1.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае если Библиотека, Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области располагает этой информацией и документами.

5.1.9. Заявитель вправе адресовать заявление (жалобу, претензию) в вышестоящие органы.

5.1.10. Руководитель Библиотеки:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий Библиотеки;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕН
приказом директора
ОГБУК «Дворец книги»
от _____ 201 г № _____

ПАСПОРТ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1. Полное наименование муниципальной услуги	Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки
2. Организация и место предоставления муниципальной услуги (полное наименование и адрес)	Районное муниципальное бюджетное учреждение культуры «Инзенская межпоселенческая центральная библиотека имени Н.П.Огарева» г. Инза, пер. Рузаевский д.26
3. Состав (содержание) муниципальной услуги	1. Выдача документов из фондов библиотеки во временное пользование на традиционных (бумажных) и (или) электронных носителях; 2. Организация индивидуального и коллективного доступа к библиотечно-информационным ресурсам; 3. Предоставление справочной и консультационной помощи в поиске, выборе и оптимальном использовании источников информации, включая Интернет; 4. Организация и проведение мероприятий по продвижению чтения и привлечению новых пользователей в библиотеку, организация досуга читателей и обеспечение их комфортного пребывания библиотеке; 5. Внестанционное библиотечное обслуживание населения (в т.ч. библиобус).
4. Нормативно-правовая база предоставления муниципальной услуги	1. Конституция РФ; 2. Бюджетный кодекс РФ, Гражданский кодекс РФ (часть); 3. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (с изм. и доп.); 4. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления муниципальных и муниципальных услуг" (с изм. и доп.); 5. Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изм. и доп.); 6. Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (с изм. и доп.); 7. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изм. и доп.) 8. Закон Ульяновской области от 06.12.2006 N 198-ЗО (с изм. и доп.) "О правовом регулировании отдельных вопросов в сфере организации библиотечного дела в Ульяновской области и о формировании обязательного

	<p>экземпляра документов Ульяновской области;</p> <p>9. Федеральные законы и иные нормативные правовые акты РФ и Ульяновской области в области библиотечного дела;</p> <p>10. Устав Библиотеки</p> <p>11. Правила пользования библиотекой</p>
5. Нормативные акты, регулирующие требования к качеству	<p>1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изм. и доп.);</p> <p>2. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных предоставлении муниципальной услуги данных" (с изм. и доп.);</p> <p>3. Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изм. и доп.);</p> <p>4. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изм. и доп.);</p> <p>5. Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (с изм. и доп.);</p> <p>6. Закон Ульяновской области от 06.12.2006 N 198-ЗО (с изм. и доп.) "О правовом регулировании отдельных вопросов в сфере организации библиотечного дела в Ульяновской области и о формировании обязательного экземпляра документов Ульяновской области;</p> <p>7. Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках" (Зарегистрировано в Минюсте России 12.05.2015 N 37244);</p> <p>8. Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки;</p> <p>9. иные действующие государственные стандарты по информации, библиографии, библиотечному и издательскому делу</p>
6. Нормативные акты, регулирующие требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>1. Постановление Правительства Ульяновской области от 10.09.2015 N 457-П "О порядке формирования государственного задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений Ульяновской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания" (с изм. и доп.);</p> <p>2. Приказ директора РМБУК «ИМЦБ имени Н.П.Огарева» от 30.12.2016 № 93 «Об утверждении административного регламента и паспорта муниципальной услуги».</p>
7. Категории и целевые группы потребителей муниципальной услуги	<p>1. физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые, люди с ограниченными возможностями, социально незащищённые граждане и другие;</p> <p>2. юридические лица;</p> <p>3. общественные организации.</p>
8. Основание предоставления муниципальной услуги	<p>1. Устав библиотеки;</p> <p>2. Правила пользования библиотекой</p>
9. Источники финансирования	бюджет Инзенского района

муниципальной услуги	
10. Единицы измерения объема оказания муниципальной услуги	<ol style="list-style-type: none">1. Количество посещений;2. Количество книговыдач;3. Количество пользователей;4. Количество экземпляров, состоящих в библиотечном фонде;5. Количество поступивших экземпляров;6. Количество посетителей и участников мероприятий;7. Количество мероприятий.