



АДМИНИСТРАЦИЯ ЛАЗОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.01.2016г.

с.Лазо

№15

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Лазовского муниципального района от 19.04.2012 года №235 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Лазовского муниципального района, администрация Лазовского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (прилагается):

2. Начальнику отдела по делам молодежи, спорту, туризму и культуре администрации Лазовского муниципального района (Т.В. Сарнавской) довести настоящее постановление до учреждений культуры, участвующих в предоставлении данной муниципальной услуги.

3. Руководителю аппарата администрации (Л.Р. Матвеевко) обеспечить

размещение настоящего постановления на сайте администрации.

4. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Лазовского муниципального района Н.М. Фролкова.

5. Постановление вступает в силу со дня его подписания

Глава администрации
Лазовского муниципального района

А.С. Кубарев

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНОГО, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО
И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее – Административный регламент), устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальным бюджетным учреждением культуры «Лазовская межпоселенческая центральная библиотека» (МБУК Лазовская МЦБ) и его структурными подразделениями (далее – Учреждение) муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки (далее – муниципальная услуга).

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;

Библиотечная система - объединение библиотек в структурно-целостное образование;

Библиотекарь - штатный сотрудник библиотеки;

Пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (далее – пользователь);

Библиотечное обслуживание - совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг;

Библиографическое обслуживание - обеспечение потребителей библиографической информацией;

Библиотечно-библиографическое обслуживание – это деятельность по представлению библиографической и фактографической информации, документов или их копий, иных библиотечных услуг, обеспечивающих удовлетворение духовных, производственных, образовательных и других потребностей пользователей;

Информационное обслуживание - обеспечение пользователей необходимой информацией путем предоставления информационных услуг;

Запрос пользователя библиотеки - требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги;

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

Библиотечный абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

Библиотечный читальный зал - форма обслуживания читателей, предусматривающая выдачу произведений печати и других документов для работы в помещении библиотеки, специально оборудованном для читателей и работы с документами;

Библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки или информационного центра;

Документ - материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и в пространстве в целях общественного использования и хранения;

Межбиблиотечный абонемент - абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

Удаленный пользователь – заявитель, получающий доступ к услугам библиотеки через Интернет-сайт;

Электронный каталог – машиночитаемый библиотечный каталог, работающий в реальном режиме времени и представленный в распоряжение пользователей.

Круг заявителей

2. Заявителями (пользователями) муниципальной услуги являются:

- юридические и физические лица, лично обратившиеся за муниципальной услугой по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки.

Пользователем Учреждения может стать любой гражданин независимо от пола и возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- на официальном сайте администрации Лазовского муниципального района (<http://www.lazovsky-pk.ru>);

- на едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru);

- в многофункциональном центре Лазовского муниципального района (далее – МФЦ). Электронный адрес: mfc-lazo@mail.ru.

Место нахождения, контактные телефоны, режим работы МФЦ: Фактический адрес: Приморский край, Лазовский район, село Лазо, ул. Некрасовская, д. 35-а. Телефоны: 8(423-77) 20-322, 20-252. График работы МФЦ: понедельник — пятница 09.00- 20.00, без перерыва, суббота и воскресенье – выходные дни;

- в личной беседе с исполнителем муниципальной услуги – даются устные разъяснения;
- по письменному обращению - направляется письменный ответ в течение 7 дней со дня обращения;
- по телефону (8-423-77) 20-790;
- на информационных стендах и раздаточных информационных материалах непосредственно в Учреждении;
- по электронной почте в течение 7 дней со дня обращения (*bastina59@mail.ru*);
- посредством публикации в средствах массовой информации.

4. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), почтовых адресах, интернет - адресах, адресах электронной почты органов (организаций), графике (режиме) работы Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, (Приложение №1 к настоящему Административному регламенту) предоставляются:

- в средствах массовой информации;
 - в сети интернет;
 - по телефону;
 - в МФЦ Лазовского муниципального района;
 - на информационных стендах МБУК Лазовская МЦБ.
- Вся информация предоставляется бесплатно.

5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц, специалисты Учреждения ответственные за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют и консультируют обратившихся по интересующим их вопросам в пределах своей компетенции.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- поиск и выбор источников информации (орган, организация и их местонахождение);
- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления муниципальной услуги;
- хода рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- состав фонда Учреждения и наличие конкретных документов;
- возможности удовлетворения запросов с помощью других библиотек;
- Правилам пользования библиотекой МБУК Лазовская МЦБ;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае если при устном обращении должностное лицо, ответственное за информирование, не может дать ответ самостоятельно, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся

гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Письменный ответ предоставляется при наличии письменного обращения, подписывается руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, или иным уполномоченным лицом, содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ направляется по почте, электронной почте, посредством факсимильной связи в зависимости от способа обращения за консультацией или способом, указанным в письменном обращении.

Продолжительность консультаций и сроки ответов:

- Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина специалист осуществляет не более 15 минут.

- Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

- При письменном обращении ответ направляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

- В случае необходимости направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления срок рассмотрения обращения продлевается до получения мотивированного ответа на запрос, при этом направляется предварительный ответ с описанием действий, совершаемых по его обращению.

- При консультировании по электронной почте, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, ответ должен быть направлен в течение пяти дней, исчисляемых со дня, следующего за днем поступления соответствующего запроса.

6. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения СМИ, а также путем размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте администрации Лазовского муниципального района, на информационных стендах Учреждения, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д).

7. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, размещается следующая обязательная информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст настоящего Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки»;

- перечни документов, необходимых для получения муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов (организаций), предоставляющих муниципальную услугу и участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- таблица сроков предоставления муниципальной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов и т.д.;
- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Наименование муниципальной услуги

8. Наименование муниципальной услуги – «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки». Перечень библиотечных услуг представлен в приложении №2.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

9. Муниципальная услуга «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» предоставляется непосредственно муниципальным бюджетным учреждением культуры «Лазовская межпоселенческая центральная библиотека».

Результат предоставления муниципальной услуги

10. Результатом предоставления муниципальной услуги является осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки путем

- предоставления свободного доступа к информации о наличии документов в фондах Учреждения;
- выдачи Пользователю документа во временное пользование;
- информирования о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек Приморского края;
- приостановление предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги

11. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы Учреждения. (Приложение №1).

12. Во временное пользование на срок до 15 дней Пользователям муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию бесплатно предоставляется

(выдается на дом) любой документ из библиотечных фондов, за исключением особо ценных и редких книг.

Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале.

Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03 февраля 1997 года №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

13. Обслуживание Пользователей в зале каталогов:

- консультирование читателя об использовании карточных каталогов для поиска литературы (алфавитный, систематический, статей и др.) – 5 мин.
- консультирование по поиску документов в электронном каталоге (книг, статей, краеведческих материалов) – 5 мин.
- консультирование о порядке получения документов из фондов различных подразделений библиотеки – 5 минут.

14. Обслуживание Пользователей в читальном зале

- прием запроса у Пользователя;
- проверка наличия издания в фонде читального зала, снятие документа с полки, выдача его читателю после оформления в соответствии с требованиями рабочей инструкции (1 книга) – 2 мин.;
- при отсутствии издания в фонде читального зала проверка наличия документа в каталоге (электронном каталоге) – 5 мин.;
- прием документа из других фондов, оформление, выдача читателю – 3 мин.;
- прием издания от читателя, проверка наличия страниц, отметка о возврате на контрольном листке – 2 мин.

15. Справочно-библиографическое обслуживание:

- прием библиографического запроса, уточнение темы, целевого и читательского назначения, полноты источников, типы, виды и хронологические рамки запросов – 10 мин.
- выполнение тематической справки по одному источнику – 3 мин.;
- выполнение адресно-библиографической справки по одному источнику – 3 мин.;
- выполнение фактографической справки по одному источнику – 3 мин.;
- одна консультация у справочно-библиографического аппарата – 5 мин.

16. Консультация Пользователей по поиску литературы для написания рефератов, курсовых, дипломных, научных работ:

- по теме одного реферата, курсовой, дипломной, научной работы – 20 мин.;
- по поиску, выбору источника информации – 3 мин.;
- по библиографическому описанию одного источника, оформлению библиографического списка – 2 мин.

17. Консультация по справочно-библиографическому аппарату - 5 мин.

18. Библиографическое (индивидуальное) информирование специалистов (один Пользователь):

- уточнение темы, согласование источников информации, видов документов - 4 мин.;
- отбор новых материалов для информации по мере их поступления (количество изданий от 1-5) -15 мин.;
- отправка сообщения абоненту информации по электронной почте – 5 мин.

Правовые основания предоставления муниципальной услуги

19. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 №51-ФЗ;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 №145-ФЗ;
- Налоговый кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 №146-ФЗ;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон РФ от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон РФ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2008 г. № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно – досуговых учреждений)»
- Закон Приморского края от 21.11.1996 г. №65-КЗ «О библиотеках и библиотечном деле в Приморском крае»;
- Закон Приморского края от 29.12.2004 г. №203-КЗ «Об организации и поддержке учреждений культуры и искусства в Приморском крае»;
- Устав Лазовского муниципального района, утвержденный решением Думы Лазовского муниципального района от 29.06.2005 N146 (с изменениями и дополнениями);
- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Лазовская межпоселенческая центральная библиотека», утвержденный постановлением администрации Лазовского муниципального района от 07.10.2015г. №292;
- Правила пользования библиотекой муниципального бюджетного учреждения культуры «Лазовская межпоселенческая центральная библиотека»;
- настоящий Административный регламент.

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

20. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов:

- паспорт гражданина РФ;
- удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);
- заявители, не достигшие возраста 14 лет, пользуются услугой на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

21. Основанием для отказа является:

- отсутствие документов, удостоверяющих личность, и дающих право на получение услуги;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- текст электронного обращения не поддается прочтению;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- нарушение Правил пользования Учреждения;

Основание для приостановления в предоставлении муниципальной услуги

22. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено по следующим основаниям:

- нахождение заявителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее) или в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нарушение Правил пользования и причинение ущерба Учреждению;
- отсутствие технических условий и возможностей для организации оказания услуги в Учреждении.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

23. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги

24. Ожидание получателем муниципальной услуги в очереди не должно превышать 30 минут.

Условия и сроки выполнения отдельных административных процедур исполнения муниципальной услуги представлены в соответствующих разделах настоящего Административного регламента.

Срок и порядок регистрации запроса Пользователя о предоставлении муниципальной услуги

25. Срок и порядок регистрации запроса Пользователя:

- при личном обращении Пользователя от 5 до 10 минут;
- при обращении по телефону от 5 до 10 минут;
- по электронной почте от 5 до 10 минут;
- через МФЦ.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

26. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры российской Федерации от 01 ноября 1994 года № 736 нормам охраны труда, введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 №736, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температуры и влажность воздуха, запылённость, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация).

Рабочие места специалистов библиотеки аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; выделяются расходные материалы, канцелярские товары. Размещаются на нижних этажах для свободного доступа Пользователей в Учреждения, в том числе с ограниченными возможностями.

27. Центральный вход в Учреждение должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Учреждении, осуществляющем предоставление услуги:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

28. Должностные лица имеют личные идентификационные карточки и (или) настольные таблички с указанием их фамилии, имени, отчества и должности.

29. Места информирования, предназначенные для ознакомления Пользователей с информационными материалами, оборудуются:

- визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;
- стульями и столами для возможности оформления документов;
- информационный стенд, столы и стулья размещаются в местах свободного доступа, в том числе для лиц с ограниченными возможностями.

30. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Пользователей и оптимальным условиям работы специалистов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

31. Места для заполнения необходимых документов оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и - обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;
- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;
- автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях.

Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей, в том числе с ограниченными возможностями.

32. Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать правилам пожарной безопасности.

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

33. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- расположенность помещений, предназначенных для предоставления муниципальной услуги в зоне доступности к основным транспортным магистралям, нахождение их в пределах пешеходной доступности для заявителей;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от Пользователей, выдача документов Пользователям, в целях соблюдения установленных Административным регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;
- наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, информационных ресурсах Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг;
- возможность получения Пользователем информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- возможность получения Пользователем результатов предоставления муниципальной услуги с помощью информационных ресурсов Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

34. Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется отсутствием:

- очередей при приеме и выдаче документов Пользователям;
- нарушений сроков предоставления муниципальной услуги;
- жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- жалоб на некорректное, невнимательное отношение должностных лиц Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, к Пользователям.

35. Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется удобным режимом работы МБУК Лазовская МЦБ. Предоставление муниципальной услуги в помещении Учреждения должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

Учреждение должно открываться для посетителей:

- не позднее 09:00, закрываться – не ранее 17:00 в рабочие дни (понедельник – пятница);

- в воскресенье открываться не позднее 10-00, закрываться не ранее 14-00. Один выходной в неделю - суббота.

Учреждение должно работать без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений Учреждения не должно занимать более одного дня в месяц.

В случае изменения режима работы оказывающее муниципальную услугу Учреждение должно публично известить своих пользователей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

Особенности предоставления услуги в электронной форме

36. Через сеть Интернет услуга доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, времени суток и типа транспортного канала, при скорости доступа в сеть Интернет не менее 100.0Мбит/с Кбит/с.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ

Состав и последовательность административных процедур

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

- библиотечное обслуживание Пользователя (включая предоставление доступа к документам, в том числе оцифрованным изданиям, хранящимся в других библиотеках Приморского края, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах);

- библиографическое обслуживание Пользователя;

- информационное обслуживание Пользователя.

Блок-схема Административной процедуры по предоставлению Муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» указана в приложении №3 к настоящему регламенту.

Библиотечное обслуживание Пользователей

38. Юридическим фактом - основанием для начала Административной процедуры является личное обращение Пользователя в Учреждение с запросом.

39. Выполнение административной процедуры производится при непосредственном присутствии Пользователя в соответствии с профилем запросов путем предоставления доступа к фондам абонемента, читального зала.

40. При выполнении запроса на абонементе библиотеки:

- библиотекарь принимает у Пользователя запрос, предлагает Пользователю самостоятельно выбрать литературу путем доступа к открытому фонду абонемента либо оказывает помощь в поиске необходимого документа в фонде книгохранения;
- при отсутствии документа на месте в фонде книгохранения, библиотекарь сверяет запись с электронным каталогом, с картотекой выданных документов, картотекой отказов, проверяет наличие документа среди книг, предназначенных для расстановки, и делает отметку о причине отказа в журнале регистрации;
- в случае если удалось установить местонахождение документа, библиотекарь абонемента делает отметку в читательском формуляре, контрольном листе и передаёт документ Пользователю на срок, установленный Правилами пользования МБУК Лазовская МЦБ (не более 15 календарных дней).

Пользователь может продлить срок, согласовав данный вопрос с Учреждением по телефону или лично обратившись в часы работы библиотеки. В читательском формуляре делается отметка о продлении срока пользования документа.

Срок выполнения Административного действия - день обращения Пользователя в Учреждение.

41. При выполнении запроса в читальном зале библиотеки:

- библиотекарь читального зала принимает у Пользователя запрос, находит требуемый документ в фонде читального зала. Если документ находится в других фондах, библиотекарь находит его по каталогу (электронному каталогу);
- библиотекарь читального зала проставляет количественную отметку о выдаче документа из фонда читального зала, документ отдает Пользователю;
- при возврате Пользователем документов, библиотекарь читального зала принимает документы и ставит отметку в читательском формуляре. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня. Результатом административного действия является выдача Пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей. Срок выполнения Административного действия - день обращения Пользователя в Учреждение.

42. Выполнение заявки по межбиблиотечному абонементу, электронной доставке

документов. При отсутствии документа в едином фонде МБУК Лазовская МЦБ и с согласия пользователя может быть сделан заказ документа по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) или с помощью электронной доставки документа (далее – ЭДД).

43.1. Основанием для начала Административного действия является личное обращение пользователя в структурное подразделение МБУК Лазовская МЦБ.

Порядок действий:

- заполнение пользователем бланка – заказа, подписанного лицом, ответственным за работу МБА; ЭДД;
- регистрация полученного бланка – заказа;
- получение документа из фонда библиотеки держателя;
- выдача документа Пользователю;

-почтовая отправка документа с указанием даты выдачи и реквизитов (МБА);
-доступность фондов удаленных библиотек обеспечивается посредством электронной доставки документов (ЭДД).

Результатом административного действия является выполнение заявки в установленном порядке.

Срок выполнения Административного действия - 14 дней.

Библиографическое обслуживание Пользователей

44. Юридическим фактом - основанием для начала административной процедуры является личное обращение Пользователя в Учреждение с библиографическим запросом.

45. Административная процедура осуществляется путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов.

46. Библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию:

- о наличии и (или) местонахождении документа в фонде;
- о литературе по определенной теме, интересующей Пользователя;
- сведения и факты, интересующие Пользователя.

К библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию источников библиографического поиска.

47. Выполнение административной процедуры включает следующее:

- библиограф принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, круг источников, типы, виды и хронологические рамки запросов, выполняет запрос и предоставляет информацию Пользователю письменно или устно;

- библиограф выполняет справку, используя традиционные и электронные каталоги и картотеки библиотеки, справочный фонд, формирует перечень необходимых печатных документов (книг, статей) Пользователя по его запросу;

- консультирует Пользователя по вопросам методики и источников подбора документов для написания дипломных, курсовых, научных работ, порядке получения документов в библиотеке, системе использования ссылок, сокращений;

- знакомит с общими требованиями и правилами составления библиографического описания используемых изданий, оформления библиографического списка в соответствии с ГОСТ 7.1 - 2003. Направление запроса Пользователем и выдача справки может осуществляться при непосредственном присутствии Пользователя.

В индивидуальных случаях время поиска нужной литературы может составлять от 10 минут до 1 часа.

Результатом административного действия является выполнение справочных, информационных, библиографических запросов.

Срок выполнения Административного действия - день обращения Пользователя в Учреждение.

Информационное обслуживание Пользователей

48. Информационное обслуживание Пользователей подразделяется на дифференцированное и недифференцированное.

49. Дифференцированное обслуживание (индивидуальное или групповое) осуществляется в соответствии с постоянно действующими (долговременными) запросами или потребностями отдельного Пользователя или определенной группы специалистов. Оно подразумевает систематическое обеспечение абонентов информацией о текущих поступлениях документов в соответствии с постоянно действующими запросами при обязательной обратной связи и с последующей выдачей по требованию Пользователя информации документов, их копий.

Библиограф заводит регистрационную карту индивидуального или группового информирования, в которой указывается фамилия, имя, отчество индивидуального Пользователя или ответственного лица группового информирования, адрес, телефон, тема информации. На обратной стороне фиксируется дата информации, количество источников, копий изданий.

50. Недифференцированное обслуживание подразумевает подготовку и проведение массовых библиотечных мероприятий (далее – мероприятий). Оно не ориентировано на определенную группу Пользователей.

Специалист, ответственный за подготовку и проведение мероприятий:

- организует читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, тематические выставки, дни информации, библиографические программы, библиотечно-библиографические уроки и т.д.;

- осуществляет рекламное обеспечение подготовки и проведения мероприятия (текущая связь с участниками, средствами массовой информации, осуществляет рассылку материалов, приглашений и пр.);

- разрабатывает макеты, организует распечатку объявлений, программ мероприятия, приглашение участников, проводит просмотр и отбор документов, подготовку выставки, написание пресс-релизов, сбор заявок, консультации, оформление помещения и др.

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

Результат – физическое присутствие потребителя на мероприятии, выставке. Способ фиксации результата выполнения муниципальной услуги – запись в книге отзывов библиотеки или её структурного подразделения, фото и видеотчеты.

Должностным лицом, ответственным за выполнение, является сотрудник библиотеки МБУК Лазовская МЦБ или её структурных подразделений.

Время проведения мероприятия – от 30мин. до 1 часа 30 мин.

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

Результатом административного действия является проведение мероприятия.

4. ПОРЯДОК И ФОРМА КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента

51. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги осуществляется руководителем Учреждения.

52. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем МБУК Лазовская МЦБ, предоставляющего муниципальную услугу.

53. Специалисты, предоставляющие исполнение муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема, рассмотрения документов, подготовки заключения, оформления и выдачи документов в соответствии с законодательством.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги

54. Общий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется администрацией Лазовского муниципального района путем проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги на основании **«Порядка формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»**, утвержденного постановлением администрации Лазовского муниципального района от 01.02.2016 №23.

55. Проверки могут быть плановыми (по итогам определенного периода времени) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с осуществлением муниципальной услуги или их отдельные виды. Проверка также может проводиться по конкретному обращению Пользователя.

56. Периодичность проведения проверок устанавливается на основании полноты и качества предоставления муниципальной услуги на основании **«Порядка формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»**, утвержденного

постановлением администрации Лазовского муниципального района от 01.02.2016 №23.

57. Проверка осуществляется на основании распоряжения главы Лазовского муниципального района.

58. Для проведения проверки создается комиссия, в состав которой включаются специалисты администрации Лазовского муниципального района. Результаты проверки оформляются документальным актом, в котором отмечаются все проанализированные этапы предоставления муниципальной услуги, выявленные недостатки и предложения по их устранению.

59. Акт подписывают председатель и члены комиссии, руководитель МБУК Лазовская МЦБ. Проверяемые под роспись знакомятся с актом, после чего он помещается в соответствующее номенклатурное дело.

Ответственность уполномоченных должностных лиц за решения и действия (бездействия) осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

60. По результатам проведения проверок, в случае выявления нарушений прав Пользователей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

61. Специалист, ответственный за прием заявлений и документов, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема заявлений и документов, за правильность и достоверность записей.

62. Специалист, ответственный за проверку поданных гражданами сведений, документов, несет персональную ответственность за достоверность установленных им сведений, ответственность за правильность их оформления по форме и содержанию.

63. Персональная ответственность специалистов Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМЫХ ИМИ РЕШЕНИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

64. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия сотрудников библиотеки МБУК Лазовская МЦБ в досудебном и судебном порядке.

65. Контроль за деятельностью сотрудников Учреждения осуществляет руководитель МБУК Лазовская МЦБ либо лицо, исполняющее его обязанности, а в случае необходимости, первый заместитель главы администрации Лазовского муниципального района, курирующий вопросы организации библиотечного обслуживания населения (лицо, исполняющее его обязанности).

66. Заявители могут обжаловать действия или бездействие сотрудников библиотеки руководителю МБУК Лазовская МЦБ, первому заместителю главы администрации Лазовского муниципального района, курирующему вопросы организации библиотечного обслуживания населения, или главе Лазовского муниципального района.

67. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, направить письменное обращение, жалобу (претензию) почтой или подать через МФЦ.

68. Заявитель имеет право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

69. Глава Лазовского муниципального района или уполномоченное им должностное лицо проводит личный прием заявителей. Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

70. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает:

- наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество заявителя - физического лица, полное наименование заявителя - юридического лица;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения (жалобы);
- личная подпись и дата подачи обращения (жалобы).

В жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых заявитель считает нарушенными его права и законные интересы, или созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы.

К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства и доводы.

71. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 15 календарных дней со дня ее регистрации. Порядок продления и рассмотрения обращений в зависимости от их характера устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации и Приморского края.

72. Ответ на обращение не дается:

- если в письменном обращении не указаны: фамилия, имя, отчество заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации. дней, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить в течение 7 дней со дня регистрации заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение, в течение 7 дней со дня регистрации.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается в течение 7 дней со дня регистрации невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

73. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, глава Лазовского муниципального района, либо иное уполномоченное им должностное лицо, принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

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.

**Информация о местонахождении, контактных телефонах
(телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Лазовская межпоселенческая центральная библиотека»**

Краткое наименование: **МБУК Лазовская МЦБ**

Руководитель учреждения: **Курилина Светлана Васильевна**

Электронная почта: bastina59@mail.ru

Юридический и почтовый адрес: 692980, Приморский край, Лазовский район, с. Лазо, ул. Некрасовская, д. 35-А

График работы: понедельник – пятница с 9-00 до 17-00 без перерыва на обед, воскресенье с 10-00 до 14-00

Выходные дни: суббота.

Перечень библиотечных услуг

1. Библиотечные услуги, предоставляемые на бесплатной основе:
 - предоставление полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов, в том числе электронного;
 - предоставление информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа;
 - предоставление справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
 - предоставление читателям во временное пользование любого документа из библиотечных фондов в соответствии с правилами пользования библиотекой;
 - организация открытых просмотров литературы, тематических выставок в помещении библиотек;
 - организация и проведение массовых мероприятий в помещении библиотек (вечера, встречи, премьеры, библиотечно-библиографические уроки, родительские собрания и др.);
 - обслуживание пенсионеров, ветеранов войны и инвалидов на дому;
 - организация выставок картин, фотографий, предметов прикладного искусства в залах библиотек;
 - организация и проведение презентаций книжных и иных изданий;
 - экскурсии по мини - музею Учреждения.

2. Дополнительные библиотечные услуги, предоставляемые на платной основе:
 - запись в библиотеку, перерегистрация (взрослое и детское отделение);
 - выдача с абонеента на дом литературы, приобретенной за счет платных услуг;
 - выдача литературы из читального зала на дом, кроме БЭС;
 - возмещение за утерю любого печатного издания из библиотечного фонда;
 - ксерокопирование документов;
 - сканирование документов;
 - распечатка документов на принтере;
 - ламинирование;
 - набор и редактирование текста на компьютере;
 - дополнительные услуги детского сектора (электронная игра);
 - работа в Интернет (в том числе оплата услуг связи);
 - культурно – образовательные услуги (разработка и продажа библиотечно-издательской деятельности: сборники, календари знаменательных дат, библиографические указатели);
 - аренда помещений.

**Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Осуществление библиотечного, библиографического и информационного
обслуживания пользователей библиотеки»**

Начало предоставления муниципальной услуги:
Заявитель обращается лично, с заявлением лично или электронной почтой

Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги, регистрация или перерегистрация получателя муниципальной услуги при первичном обращении

Рассмотрение заявления при письменном обращении, консультирование о правилах пользования справочно-поисковым аппаратом и базой данных

Время поиска документа в справочно-поисковом аппарате библиотеки и базах данных при личном обращении	Направление уведомления об отказе в доступе к справочно-поисковому аппарату и базам данных
--	--

Оказание муниципальной услуги завершено