



АДМИНИСТРАЦИЯ
КОТЕЛЬНИКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 21.05.2015 г. № 351

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Котельниковского муниципального района Волгоградской области, администрация Котельниковского муниципального района Волгоградской области постановляет:

1. Утвердить административный регламент Муниципального казанного учреждения Культуры «Межпоселенческая Центральная библиотека» Котельниковского муниципального района Волгоградской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее –Регламент) согласно Приложению 1.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области Н.П.Родионова.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания и подлежит официальному обнародованию.

Глава администрации
Котельниковского муниципального
района Волгоградской области

С.А. Понкратов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Котельниковского муниципального
района Волгоградской области
от 21.05.2015 г. № 351

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая Центральная библиотека» «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий административный регламент (далее Регламент) предоставления муниципальной

услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» Муниципальным казенным учреждением культуры «Межпоселенческая Центральная библиотека» (далее МКУК МЦБ или библиотека) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, повышения качества предоставления и доступности указанной муниципальной услуги; а также определяет сроки и последовательность административных процедур, действий.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица Российской Федерации, обратившиеся за услугой в муниципальные библиотеки.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальных услуг.

1.3.1. МКУК МЦБ предоставляет информацию в различных формах и через различные источники в целях гарантированного информирования граждан о данной услуге, порядке и условиях доступа к ее получению, а также возможных результатах и последствиях.

1.3.2. Потребители вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой услуге, обеспечивающей их компетентный выбор. Информация должна быть понятна потребителям, исключать неоднозначные формулировки понятий и не должна содержать специальных терминов и определений.

1.3.3. Информация о МКУК МЦБ и оказываемой ею услуге предоставляется в различных, доступных для потребителей видах и формах:

- в помещениях МКУК МЦБ в удобном для обозрения месте, а также в виде информационных буклетов, листовок;

- при непосредственном обращении в МКУК МЦБ от должностных лиц в пределах их компетенции

- по телефону;

- на официальном сайте Администрации Котельниковского муниципального района - <http://www.kotelnikovo-region.ru/>

- на едином портале государственных и муниципальных услуг;

- по письменному запросу.

1.3.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, должностные лица подробно и в корректной форме информируют граждан об условиях и порядке получения муниципальной услуги.

1.3.5. По письменному запросу заинтересованного лица ответ направляется ему в письменном виде, электронной почтой либо через Internet-сайт в зависимости от способа обращения за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении этого заинтересованного лица.

1.3.6. Содержание информации.

1.3.6.1. На информационных стендах в МКУК МЦБ содержится следующая информация:

- полное наименование учреждения, адрес, телефоны;

- режим работы библиотеки;

- перечень оказываемых библиотекой дополнительных услуг, в том числе платных с указанием стоимости;

- административный регламент по оказанию услуг;

- правила пользования библиотекой;

- Инструкция и План эвакуации, в случае пожара и чрезвычайных происшествий;

- способы доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе МКУК МЦБ.

1.3.6.2. Консультации по получению услуги предоставляются непосредственно в помещении

библиотеки, а также по телефону сотрудником МКУК МЦБ:

- о местонахождении библиотеки и способах проезда к ней;

- о режиме работы библиотеки;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

1.3.7. Библиотека имеет право по техническим и иным причинам менять режим работы. Информация о подобных изменениях доносится до потребителей посредством размещения объявления у входа в библиотеку.

1.3.8. Сведения о МКУК МЦБ и её Учредителе.

Наименование учреждения: Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая Центральная библиотека».

Юридический адрес: 404354, Волгоградская область, г. Котельниково, ул. Ленина, 12 (84476) 3-14-93

Электронный адрес официального сайта МКУК МЦБ: <http://www.kotelnikovo.ucoz.ru>

E-mail: mcbs_kotelnikovo@mail.ru

Наименование, адрес и телефоны учредителя МКУК МЦБ: Администрация Котельниковского муниципального района – г. Котельниково, ул.Ленина, 9 (84476) 3-31-96

Адрес интернет-сайта Администрации Котельниковского муниципального района, где размещается информация о предоставлении услуг: <http://www.kotelnikovo-region.ru>

1.4. Режим работы МКУК МЦБ.

В МКУК МЦБ устанавливается два графика времени работы библиотек в течение календарного года:

основной - с 1 сентября по 31 мая с режимом работы:

с 8.00 до 17.00, читальный зал - с 8.00 до 17.00; воскресенье - выходной

летний - с 1 июня по 31 августа с режимом работы:

с 8.00 до 17.00; суббота, воскресенье - выходной

Об изменении режима работы в связи с переходом на летний график пользователей извещают

посредством размещения объявления у входа.

Библиотеки работают с посетителями без перерыва на обед.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

2.2. Наименование учреждения непосредственно предоставляющего услугу: Муниципальное

казенное учреждение культуры «Межпоселенческая Центральная библиотека» (далее МКУК МЦБ или библиотека).

2.3. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала действия, служит регистрация

документов получателя услуги МКУК МЦБ.

2.4. Основанием для получения муниципальной услуги является обращение получателя

муниципальных услуг с информационным запросом в библиотеку, посещение массового мероприятия.

2.5. Результат предоставления муниципальной услуги:

- выдача пользователям во временное пользование документов (печатных и электронных изданий),

фиксируемая в бланках первичной отчетности в соответствии с ГОСТом 7.20-2000 Библиотечная

статистика;

- предоставление информации в соответствии с запросами пользователей на основании локальных

нормативно-правовых актов по основной деятельности;

- выдача копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче копии документа по требованию;

- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в

соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа.

Библиографические записи в списке должны соответствовать действующим ГОСТам.

- предоставление фактографической информации: в устном, печатном или электронном виде.

Результат должен содержать: изложение факта, его описание (в соответствии с запросом

пользователя), источник информации о факте;

2.6. Сроки оказания муниципальной услуги определяются скоростью обработки запроса

библиотечным работником и программно-аппаратными средствами, обеспечивающими

работоспособность информационной системы, предоставляющей услугу, и скоростью программно-аппаратных средств, используемых пользователем для получения муниципальных услуг (от 10 минут до 30 календарных дней в зависимости от вида запроса и способа предоставления услуги).

2.7. Перечень нормативно-правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре №3612-1, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992г.;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78 – ФЗ “О библиотечном деле”;
- Постановление Министерства труда РФ от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Волгоградской области от 13.05.2008г № 1686-ОД «О библиотечном деле в Волгоградской области»,
- Устав Котельниковского муниципального района.

2.8. Основные локальные регламентирующие документы.

2.9. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными

нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги при личном

обращении пользователя в библиотеки МКУК МЦБ:

- Документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий

фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

2.10. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги: нет оснований

2.11. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги или ее

приостановления:

- нахождение получателя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии

(состояние алкогольного, наркотического опьянения и т.д.); от его одежды исходит резкий

неприятный запах, она имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче

(загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей;

- отсутствие документов, требуемых настоящим Регламентом;
- нарушение пользователем Правил пользования библиотекой МКУК МЦБ.

В случае наличия технических проблем при предоставлении муниципальной услуги посредством

использования оргтехники, Интернета оказание услуги может быть приостановлено до момента

ликвидации проблем.

2.12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.13. Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Уставом муниципального казенного учреждения культуры «Межпоселенческая Центральная библиотека»

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальных услуг и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не превышает 15

минут.

2.15. Требования к размещению библиотек.

2.15.1. Библиотека размещается во встроенном нежилом помещении пятиэтажного жилого здания, с отдельным входом. При размещении на 1 этаже жилого многоквартирного здания

обеспечивается удобный и свободный подход для пользователей (пандусы для инвалидов) и подъезд для производственных целей самой библиотеки.

2.15.2. В состав помещений библиотек входят:

- гардероб;
- залы для приема и обслуживания посетителей;
- книгохранилище;
- служебные помещения;
- санузел

2.16. По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения библиотек отвечают

требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.17. Требования к оборудованию библиотек.

2.17.1. Библиотека оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических

условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги.

2.17.2. В целях обеспечения качественного предоставления муниципальных услуг максимальный средний износ оборудования, исчисленный по максимальному сроку службы, не должен превышать 50%.

2.17.3. Места ожидания и предоставления муниципальных услуг, оборудованы:

- информационными стендами, схемами;
- столами/кафедрами и стульями для возможности оформления документов и обеспечиваются

канцелярскими принадлежностями;

- автоматизированным рабочим местом для пользователей, в том числе с доступом в Интернет и

к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, информационно-правовым системам;

- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;

- противопожарной системой и первичными средствами пожаротушения;
 - автоматической системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации
- 2.17.4. При организации рабочих мест предусмотрена возможность свободного входа и выхода сотрудников из помещения при необходимости.
- 2.18. Требования к библиотечному фонду.
- 2.18.1. Библиотечный фонд МКУК МЦБ отвечает сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключает материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.
- 2.18.2. Объем фонда МКУК МЦБ корректируется (увеличивается или сокращается) в зависимости от реальных потребностей населения, места и роли конкретной библиотеки, близости других библиотек, доступа к внешним ресурсам, финансовых возможностей.
- 2.18.3. Для обеспечения разнообразия и полноты документной базы обновление фонда должен составлять ежегодно не менее 3,8 % от прогнозируемой книговыдачи.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователя в библиотеку;
- выдача документов (печатных и электронных изданий);
- выполнение справки;
- организация массового мероприятия.

Состав административных процедур представлен в Блок-схеме (Приложение к настоящему административному регламенту).

3.2. Последовательность действий при записи (перерегистрация) пользователя в библиотеку

3.2.1. При записи пользователя в библиотеку работник МКУК МЦБ осуществляет следующие действия:

- предоставляет Правила пользования библиотекой (другие локальные нормативные акты МКУК МЦБ по вопросам организации библиотечного обслуживания);

- заполняет регистрационную карточку пользователя, согласно данным документа,

удостоверяющего личность пользователя;

- оформляет читательский формуляр, согласно данным документа, удостоверяющего личность пользователя.

Результат данной административной процедуры – запись пользователя в библиотеку.

3.2.2. При перерегистрации пользователей в библиотеке МКУК МЦБ (ежегодное переоформление документов на право получения муниципальной услуги) работник МКУК МЦБ осуществляет следующие действия:

- сверяет персональные данные пользователя, зафиксированные в картотеке пользователей и читательском формуляре, с документом, удостоверяющим личность;

- в случае изменения персональных данных – редактирует записи в картотеке пользователей и в читательском формуляре;

- в случае наличия у пользователя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фонда библиотеки документов) или других штрафных санкций приостанавливает

возможность получения услуги до возврата документов в библиотеку или до возмещения вреда,

причиненного библиотеке до истечения срока штрафных санкций;

- фиксирует дату перерегистрации в картотеке пользователей и читательском формуляре.

Результат данной административной процедуры – подтверждение права пользователя на получение муниципальной услуги в текущем году.

Должностное лицо ответственное за запись (перерегистрацию) пользователей – ведущий библиотекарь отдела обслуживания.

3.3. Выдача документов (печатных и электронных изданий).

3.1.1. Выдача документов осуществляется в следующих формах библиотечного обслуживания:

- читального зала, предусматривающего выдачу документов для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время – для всех категорий пользователей;

- абонемента, предусматривающего выдачу документов для использования вне стен библиотеки – для пользователей, имеющих постоянную регистрацию в г. Котельниково.

Основанием для начала данной административной процедуры является устный или письменный

запрос пользователя.

3.2.2. При выдаче/принятии документов в форме читального зала (традиционная выдача из фонда

читального зала) работник МКУК МЦБ осуществляет следующие действия:

- оформляет читательский формуляр и регистрационную карточку пользователя, при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- знакомит с порядком работы с документами в читальном зале в соответствии с Правилами пользования МКУК МЦБ

- принимает на кафедре обслуживания устный запрос у пользователя;

- консультирует пользователя у каталогов, картотек, полок открытого доступа,

информирует о новых поступлениях;

- подбирает документы в фондах читального зала согласно устному запросу;

- подбирает документы по учебной программе на основании списков литературы, выдаваемых учащимся и студентам;

- подбирает документы определенной тематики в подсобном фонде читального зала;

- сверяет выдаваемый документ с устным запросом, сверить книжные формуляры с

названием книг, инвентарными номерами;

- проверяет документ на наличие дефектов;
- выдает документ пользователю;
- делает отметку на книжном формуляре (проставляет дату выдачи);
- делает запись в читательском формуляре пользователя;
- раскладывает читательские формуляры в алфавите фамилий пользователей;
- принимает документы от пользователя: каждый сдаваемый документ сверяет с книжным формуляром, проверяет документ на наличие дефектов;
- составляет акт приема документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого пользователем документа;
- откладывает документы на полку бронирования в случае, когда пользователь при длительной работе, хочет воспользоваться правом, сохранить за собой, запрошенные документы (длительность нахождения документов на полке бронирования 7 дней);
- погашает отметку о выдаче документов в читательском формуляре.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – основные работники МКУК МЦБ.

3.3.3. При выдаче электронных документов из полнотекстовых электронных баз данных (далее – ЭБД), а также через электронные информационные сети, предусматривающие предоставление документов посредством сети Интернет работник МКУК МЦБ осуществляет следующие действия:

- получает запрос на документы;
- объясняет правила работы, методику поиска информации в полнотекстовых ЭБД или в сети Интернет;
- получает запрос на выдачу (распечатку) документа от пользователя;
- выдает документ пользователю (распечатывает, переносит цифровые копии на носитель информации).

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – основные работники МКУК МЦБ

3.3.4. При выдаче/принятии документов в форме абонемента работник МКУК МЦБ осуществляет следующие действия:

- оформляет читательский формуляр, при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- знакомит с порядком выдачи литературы на дом в соответствии с Правилами пользования библиотеками, с системой расстановки фонда;

- проверяет наличие запрашиваемого документа в алфавитном каталоге и наличие издания на полке;

- выдает документы пользователю: находит читательский формуляр, проверяет наличие страниц в документе, наличие/отсутствие дефектов в документе, записывает документы в читательский формуляр, получает личную роспись пользователя в читательском формуляре, делает отметку на контрольном листке;

- принимает документ от пользователя: находит читательский формуляр, сверяет инвентарный номер с записью в читательском формуляре, проверяет документ на наличие дефектов, списывает сдаваемый документ (вычеркивает из читательского формуляра инвентарный номер, ставит подпись о приеме);

- составляет акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий к состоянию возвращаемого пользователем документа;

- продляет срок пользования документом: находит читательский формуляр, делает отметку о продлении срока пользования.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – основные работники МКУК МЦБ

3.3.5. Выдача документов в форме межбиблиотечного абонеента осуществляется в следующих режимах:

- локальном;
- удаленном.

3.3.6. При выдаче/принятии документов в форме межбиблиотечного абонеента (далее – МБА)

работник МКУК МЦБ осуществляет следующие действия:

- оформляет читательский формуляр и регистрационную карточка пользователя

(персональный абонеент или коллективного пользователя), при первом обращении пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- знакомит с порядком выдачи литературы в соответствии Правилами пользования

библиотеками ЦГБС, требованием заполнения бланк-заказа на документ.

3.3.7 При выдаче/принятии документов в форме межбиблиотечного абонеента в локальном

режиме работник МКУК МЦБ осуществляет следующие действия:

- оформляет бланк-заказ, уточнив указанные пользователем сведения о заказанном документе, цели запроса, источнике получения информации;

- производит библиографическую доработку заказа (уточнить библиографические сведения по справочно-поисковому аппарату (далее – СПА) МКУК МЦБ);

- при необходимости координирует/перенаправляет заказ (проверяет наличие запрашиваемого документа в библиотеках города, области, региона);

- получает документ (из фондов других библиотек);
- извещает пользователя о получении запрошенного документа и сроке пользования им;
- сверяет выдаваемый документ с бланк-заказом, проверяет наличие страниц и состояние документа, выдает документ (в читальный зал персональным абонементом или коллективным пользователям за пределы библиотеки);
- принимает документ (сверяет документ с частью бланка-заказа, проверяет документ на наличие дефектов, делает отметку о приеме, возвращает к месту хранения);
- составляет акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий к состоянию возвращаемого пользователем документа.

3.3.8. При выдаче/принятии документов в форме межбиблиотечного абонемента в удаленном

режиме работник МКУК МЦБ осуществляет следующие действия:

- получает почту на почтовом отделении и по электронной почте (вскрывает почтовые конверты, заказные бандероли, распечатать электронные бланк-заказы);
- проверяет бланк-заказы на правильность заполнения: наличие номера абонемента, почтового адреса, печати, подписи ответственного лица;
- оформляет абонента (организация ранее не абонировалась): присваивает абоненту номер, заполняет карточку регистрации абонента МБА и разделитель (формуляр), указывает полное наименование библиотеки, почтовый/электронный адрес, телефон, фамилию, имя, отчество ответственного лица, дату открытия и номер абонента;
- вводит заказы в «Картотеку удаленных абонентов»;
- производит библиографическую доработку заказа (уточняет библиографические сведения по СПА МКУК МЦБ);
- координирует/перенаправляет заказ (проверяет наличие запрашиваемого документа в библиотеках города, области, региона);
- отправляет абоненту извещение о результате запроса в телефонном режиме или по электронной почте;
- получает документ (из фондов других библиотек);
- подготавливает документ к выдаче: сверяет документ с бланк-заказом, проверяет наличие страниц и состояние документа, проставляет на бланк-заказе шифры документа, указывает инвентарный номер, количество документов, дату выдачи, указать срок возврата;
- принимает документ, возвращенный абонентом, проверяет состояние документа, вынимает бланк-заказ из картотеки обслуживания абонентов, указывает на нем дату возврата документа;
- возвращает документ к месту хранения.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – ведущий библиотекарь МКУК МЦБ

3.4. Выполнение справки осуществляется в следующих режимах:

- локальном;
- удаленном.

3.4.1. Основанием для начала данной административной процедуры является разовый библиографический запрос пользователя.

3.4.2. При выполнении справки в локальном режиме работник МКУК МЦБ осуществляет следующие действия:

- проводит индивидуальное и групповое консультирование пользователей по принципам организации справочно-библиографического аппарата Библиотеки, по алгоритму поиска информации в традиционных и электронных каталогах, методике составления библиографического списка в соответствии с ГОСТом 7.1.2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»;

- осуществляет прием и анализ запроса пользователя: выявляет цели обращения к информации, содержательные и хронологические границы поиска, типы и виды требуемых документов, язык публикаций, форму представления информации (устно, письменно, бумажный/электронный носитель);

- выполняет адресно-библиографический, тематический, фактографический, уточняющий запрос в устной или письменной форме, используя традиционный справочно-поисковый аппарат Библиотеки, ресурсы Интернет, а также полнотекстовые правовые базы данных;

- организует справочное обслуживание в режиме «запрос-ответ», в случае заключения с абонентом договора на информационно-библиотечное обслуживание; Результатом действий является предоставление пользователю справочной и консультативной информации.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – главный библиограф МКУК МЦБ

3.5. При выдаче/принятии документов в форме межбиблиотечного абонемента в удаленном режиме работник МКУК МЦБ осуществляет следующие действия:

- осуществляет в дни работы библиотеки просмотр сообщений электронной почты для выявления новых запросов удаленных пользователей, связанных с поиском фактографической, тематической и др. информации;

- распределяет поступившие запросы между работниками;

- выполняет адресно-библиографический, тематический, фактографический, уточняющий запрос в письменной форме, используя традиционный справочно-поисковый аппарат МКУК ЦГБС, ресурсы Интернет, а также полнотекстовые правовые базы данных;

- готовит ответ с указанием источника получения информации (до 5 библиографических описаний) или библиографический список литературы (до 10 библиографических описаний), или ссылки на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации;

- отправляет ответ на e-mail пользователя.

Результатом действий является предоставление удаленному пользователю справочной и консультативной информации в электронном виде.

Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – основные работники МКУК МЦБ.

3.6. Организация массового мероприятия.

3.6.1. Основанием для начала данной административной процедуры является проведение

мероприятий и выставок с целью организации досуга и популяризации различных областей знания, продвижения чтения, повышения информационной культуры согласно календарному плану МКУК МЦБ.

3.6.2. Последовательность действий при организации массового мероприятия:

- подготовка мероприятия: назначение ответственных лиц, распределение обязанностей, выявление и налаживание контакта с партнерами, определение потенциальной аудитории (исходя из формы и темы проведения мероприятия), контроль над ходом подготовки;

- оповещение широкой аудитории о мероприятии: размещение информации на информационных стендах, рассылка пресс-релизов в СМИ, распространение афиш, флаеров и пригласительных билетов;

- обеспечение проведения мероприятия: подготовка помещений, технических средств, наглядного оформления, соблюдение мер безопасности, организация встречи посетителей мероприятия.

Результатом действий является проведение массового мероприятия.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – основные работники МКУК МЦБ

3.7. Сроки выполнения административных процедур.

3.7.1. Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение административных

процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения работником, ответственным за

предоставление муниципальной услуги, обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

3.7.2. В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой

силы срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с момента

прекращения действия данных обстоятельств.

3.7.3. Об увеличении срока предоставления муниципальной услуги пользователь информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

3.7.4. В случае отсутствия запрашиваемого документа в фондах библиотеки, срок предоставления

муниципальной услуги продляется до 30 дней.

3.8. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

3.8.1. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в едином

портале государственных и муниципальных услуг;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном

сайте Администрации Котельниковского муниципального района

3.8.2. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Контроль за соблюдением последовательности административных процедур и административных действий, определенных настоящим административным регламентом,

осуществляет Начальник Отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации Котельниковского муниципального района, директор МКУК МЦБ.

4.2. Начальник Отдела культуры, спорта и молодежной политики, директор МКУК МЦБ осуществляют текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий и административных процедур, определенных настоящим Административным регламентом.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения нормативных

правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

4.4. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги в ходе текущего контроля осуществляется путем проведения:

4.4.1. Плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений

административного регламента, нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность по

предоставлению муниципальной услуги.

4.4.2. Внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МКУК МЦБ положений

Регламента, осуществляемых по обращениям заявителей, на основании иных документов и

сведений, указывающих на нарушения порядка предоставления муниципальной услуги.

4.5. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся 1 раз в год, внеплановые – при поступлении в Отдел культуры, спорта и молодежной политики жалобы заявителя на своевременность, полноту и качество

предоставления муниципальной услуги, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего административного регламента.

4.6. Плановые и внеплановые проверки проводятся уполномоченными должностными лицами на основании приказа Начальника отдела культуры, спорта и молодежной политики, директора МКУК МЦБ.

4.7. По результатам проведенной проверки составляется справка, в которой описываются в случае их выявления недостатки и предложения по их устранению.

4.8. Должностные лица МКУК МЦБ несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий и выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим Административным регламентом. Персональная ответственность должностных лиц МКУК МЦБ закрепляется в их должностных инструкциях. В случае выявления нарушений должностное лицо несет дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

4.9. Контроль за исполнением муниципальной услуги осуществляется заявителями при непосредственном общении со специалистами МКУК МЦБ, с использованием средств телефонной связи либо электронной почты.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ), ОСУЩЕСТВЛЁННЫХ ИЛИ ПРИНЯТЫХ В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами

Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации,

муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными

правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены

федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми

актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа,

предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в

выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение

установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган,

предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на действия (бездействие) или решения

должностных лиц МКУК МЦБ - Начальнику отдела культуры, спорта и молодежной политики, директору МКУК МЦБ

Жалоба на действия (бездействие) или решения Начальника Отдела культуры, спорта и молодежной политики – Заместителю Главы Администрации Котельниковского муниципального района

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Обращение (жалоба) о нарушении положений настоящего административного регламента может быть составлено в произвольной форме, но с обязательным указанием:

- наименования органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица

органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и

действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), сведения о месте жительства

заявителя - физического лица либо наименования, 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 заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа,

предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут

быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация в

Администрации Котельниковского муниципального района или в Муниципальном казенном учреждении культуры «Межпоселенческая Центральная библиотека» жалобы, направленной по почте либо представленной заявителем при личном обращении.

5.5.1. Жалобы направляются по адресу: Муниципальное казенное учреждение культуры

«Межпоселенческая Центральная библиотека», 404354, Волгоградская область, г. Котельниково,

ул. Ленина, 12 тел. (84476) 3-14-93

5.5.2. Жалобы, адресованные Начальнику Отдела культуры, спорта и молодежной политики, при личном обращении заявителя представляются по адресу: 404354, Волгоградская обл.

г. Котельниково, ул.Ленина, 12, контактный телефон (84476) 3-28-85.

5.5.3. Жалобы, адресованные Заместителю Главы Администрации Котельниковского муниципального района при личном обращении заявителя, представляются в приемную Администрации по адресу: 404354, Волгоградская область, г. Котельниково, ул. Ленина, 9 контактный телефон (84476) 3-31-96

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации в течение трёх рабочих дней и рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу,

принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Ответ на обращение (жалобу) заявителя в ходе исполнения муниципальной услуги не дается в

случаях, если не указаны данные заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен

ответ, или от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения (жалобы).

5.9. Если текст обращения (жалобы) не поддается прочтению, ответ на обращение (жалобу) не

дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение (жалобу), в письменном виде, если

его почтовый адрес поддается прочтению.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пунктах

4.7. – 4.9.

настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме

направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. Если в результате рассмотрения обращения (жалобы) она признана обоснованной,

Начальником отдела культуры, спорта и молодежной политики принимается следующее решение:

5.11.1. О привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации специалиста МКУК МЦБ, ответственного за действие (бездействие) или решение, осуществленное или принятое в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.11.2. О принятии мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

5.12. Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении к административному регламенту

Блок-схема
Предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных
муниципальных библиотек»

