



АДМИНИСТРАЦИЯ КОРЖИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 05.07.2016 № 478
Коржино

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

В соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Коржинского муниципального района от 11.01.2012г. № 3 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрации Коржинского муниципального района» администрации Коржинского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2. Признать утратившим силу постановление администрации Коржинского муниципального района от 29.06.2012г. № 797 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Коржинского муниципального района межпоселенческими библиотеками».

3. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте Коржинского муниципального района.

Глава Коржинского
муниципального района



Е.Б. Валахов

П16070101

П16070101

Согласовано:

Заместитель Главы района
по социальной политике

О.В. Степанюк

Начальник управления
правового обеспечения администрации
Коркинского муниципального района

А.Ю. Горных

Начальник Управления культуры администрации
Коркинского муниципального района

Л.И. Фролова

Разослать:

1. Дело
2. Управление культуры – 2
3. Управление правового обеспечения – 2
4. Отдел по работе со СМИ и общественностью

Управление культуры
исп. Фролова Л.И.
тел. 4-41-94

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Коркинского муниципального района
от 05.07.2016 № 478

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей библиотеки»

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - административный регламент) определяет порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги, а также сроки и последовательность ее оказания.

2. Административный регламент разработан в целях повышения уровня, доступности и качества библиотечного обслуживания населения Коркинского муниципального района библиотеками.

3. Основанием для разработки административного регламента является:
Федеральный закон от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов";

Закон Челябинской области от 30.11.2004 г. № 324-ЗО «О библиотечном деле в Челябинской области»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»

Положение об организации библиотечного обслуживания населения Коркинского муниципального района, утвержденным решением Собрания депутатов Коркинского муниципального района от 22.02.2006 г. № 180;

Устав бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (далее - учреждение).

4. Информирование о предоставлении муниципальной услуги предоставляется:

по устному обращению (по телефону или при личном обращении) – непосредственно в момент его обращения;

по письменному обращению пользователя в учреждение культуры, оказывающее муниципальную услугу, в том числе по электронной почте, в течение 3 дней с момента поступления обращения;

посредством размещения на информационных стендах в учреждении, оказывающем муниципальную услугу; в средствах массовой информации;

на сайтах администрации Коркинского муниципального района и учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

5. Получателем муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

6. Наименование муниципальной услуги – «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - услуга) .

7. Наименование учреждения, оказывающего услугу – муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Коркинского муниципального района» (далее – МБУ «ЦБС»).

Местонахождение: 456550, г.Коркино, ул.Ленина, д. 7, телефон 8 (35152) 3-84-30.

График работы:

понедельник-пятница – с 8.00 до 17.00 часов;

перерыв с 13.00 до 14.00 часов;

официальный сайт:<http://cbsk.ru>;

выходные дни – суббота-воскресенье.

Адрес электронной почты:e-mail: ib825@rambler.ru

8. Структурные подразделения МБУ «ЦБС», предоставляющие муниципальную услугу:

1) Межпоселенческая центральная библиотека (отдел обслуживания).

Местонахождение: 456550, г.Коркино, ул.Ленина, д. 7, телефон 8 (35152) 3-84-31.

График работы:

понедельник-пятница, воскресенье с 9.00 до 18.00 часов;

перерыв с 13.00 до 14.00 часов;

выходной день – суббота;

последний день месяца – санитарный день

2) Межпоселенческая центральная детская библиотека.

Местонахождение: 456550, г.Коркино, ул.9 Января, д. 34а, телефон 8(35152) 4-00-19.

График работы:

понедельник-пятница, воскресенье с 10.00 до 18.00 часов;

перерыв с 13.00 до 14.00 часов;

выходной день – суббота.

последний день месяца - санитарный день

3) Межпоселенческая библиотека семейного чтения.

Местонахождение: 456550, г.Коркино, ул.Коммунальная, д. 38, телефон 8 (35152) 3-69-40.

График работы:

понедельник-суббота с 10.00 до 18.00 часов;

перерыв: с 13:00 до 14:00

выходной день – воскресенье;

последний день месяца – санитарный день.

4) Библиотека – филиал № 1

Местонахождение: 456543, п. Роза, ул. 50 лет ВЛКСМ , д. 78, телефон 8 (35152) 4-72-32.

График работы:

понедельник- суббота с 9:00 до 17:00;

перерыв: с 13:00 до 14:00;

выходной день – воскресенье;

в летнее время: выходной- суббота, воскресенье;

последний день месяца - санитарный день.

5) Библиотека – филиал № 2

Местонахождение: 456543, п.Роза, пер. Щорса, д.17, телефон (35152) 2-01-07.

График работы:

понедельник- пятница, воскресенье с 10-00 до 18-00

перерыв: с 13-00 до 14-00

выходной день – суббота;

в летнее время: выходной- суббота, воскресенье;

последний день месяца - санитарный день.

6) Библиотека – филиал №4

Местонахождение: 456550, г. Коркино, ул. Терешковой, д. 52, телефон 8 (35152) 3-90-86.

График работы:

понедельник- суббота с 10:00 до 18:00;

перерыв: с 13:00 до 14:00;

выходной день: воскресенье;

в летнее время выходной- понедельник, воскресенье;

последний день месяца - санитарный день.

7) Библиотека – филиал № 5

Местонахождение: 456550, г. Коркино, ул. 30 ВЛКСМ, д. 185 , телефон 8 (35152) 3-03-24.

График работы:

понедельник- пятница, воскресенье с 10:00 до 18:00;

перерыв: с 13:00 до 14:00;

выходной день: суббота;

в летнее время: выходной- пятница, суббота;

последний день месяца - санитарный день.

9. При предоставлении услуги учреждения культуры может осуществлять взаимодействие с Управлением культуры администрации Коркинского муниципального района, организациями, учреждениями, средствами массовой информации.

10. Результатом предоставления услуги является:

- 1) запись заявителя в библиотеку;
- 2) выдача документа;
- 3) предоставление справки (информации).

11. При предоставлении муниципальной услуги людям с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается безопасность, комфорт, беспрепятственный доступ к библиотечному и информационному пространству. Также создаются равные условия доступа к информации, знаниям, культурному наследию, оказывается содействие развитию их творческого и интеллектуального потенциала, социокультурная реабилитация и интеграция в общественную и культурную жизнь.

12. Муниципальная услуга предоставляется постоянно.

Сроки предоставления муниципальной услуги устанавливаются в соответствии с режимом работы МБУ «ЦБС» и его структурных подразделений.

13. Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от заявителя.

Время обслуживания заявителя при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать:

- при регистрации заявителя – 9,5 минут;
- при перерегистрации – 12 минут;
- обслуживание читателей в читальном зале – 24,5 минуты;
- обслуживание читателей на абонементе – 21 минуты.

14. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными:

1) паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации) или иной документ удостоверяющий личность;

2) за несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

Предоставление муниципальной услуги пользователям в дальнейшем осуществляется при наличии читательского формуляра.

Блок-схема предоставления услуги приведена в Приложении к административному регламенту.

15. Запрещается требовать:

1) предоставления документов или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

16. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги является предоставление неполного перечня документов, указанного в пункте 14 административного регламента.

17. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- 1) отсутствие запрашиваемой литературы;
- 2) технические неполадки информационных сетей;
- 3) нарушение правил пользования библиотекой.

18. Пользователи библиотек (читатели) обязаны соблюдать Правила пользования библиотеками МБУ «ЦБС».

19. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

20. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги в зависимости от сложности вопроса составляет 15-30 минут.

21. Помещения для приема заявителей должны обеспечивать комфортное и безопасное пребывание заявителей, должны быть оборудованы:

1) информационными табличками (вывесками) с указанием фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

2) необходимыми мебелью и оборудованием;

3) методическими материалами, наглядной информацией на информационном стенде по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги;

4) рабочими местами, которые обеспечивают доступ в информационные сети, в единый электронный каталог.

22. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги должны:

1) соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам;

2) оборудованы первичными средствами пожаротушения, планами эвакуации, пожарными указателями;

3) оборудованы необходимым материально-техническим оснащением;

4) Соответствовать условиям доступности для инвалидов (муниципальная центральная библиотека, библиотека семейного чтения, библиотека – филиал № 5). В здании создаются условия для прохода инвалидов. Инвалидам в целях обеспечения доступности услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими услуги наравне с другими лицами. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях.

23. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) размещение информации о порядке предоставления услуги на Портале государственных услуг Российской Федерации;

2) предоставление информации об услуге посредством телефонной связи, электронного информирования; публикации в средствах массовой информации.

К показателям качества услуги относятся:

1) посещаемость библиотек;

2) своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных настоящим административным регламентом;

3) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов, предоставляющих услугу отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов, предоставляющих услугу.

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

24. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) регистрация (перерегистрация) заявителя в библиотеку;
- 2) выдача документа;
- 3) предоставление информации.

Регистрация (перерегистрация) заявителя в библиотеку

25. Юридическим основанием исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя.

26. Должностное лицо, ответственное за выполнение административного действия - специалист библиотеки.

27. В ходе осуществления административной процедуры производится прием и регистрация заявителей на основании документа, предусмотренного настоящим административным регламентом, ознакомление заявителей с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

28. Перерегистрация заявителей производится ежегодно в целях переоформления документов на право получения услуги. В случае изменения персональных данных заявителя осуществляется внесение соответствующих изменений в учетную запись в регистрационной картотеке, что подтверждается подписью заявителя.

29. Регистрация заявителя в библиотеку производится не более 9,5 минут.

Перерегистрация заявителя в библиотеку производится не более 12 минут.

30. Результатом административной процедуры является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги в помещении библиотеки – оформление читательского формуляра.

Выдача документа

31. Юридическим основанием исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя.

32. Должностное лицо, ответственное за выполнение административного действия - специалист библиотеки.

33. В рамках административной процедуры осуществляется выдача документов в следующих формах библиотечного обслуживания:

1) абонеента, предусматривающего выдачу документов для использования вне библиотеки – для пользователей, имеющих постоянную или временную регистрацию в Коркинском муниципальном районе;

2) читального зала, предусматривающего выдачу документов для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время – для всех категорий заявителей;

3) автоматизированного рабочего места, предназначенного для работы читателя (заявителя) в информационной сети, с электронными ресурсами библиотек (в структурных подразделениях МБУ «ЦБС»: Межпоселенческая центральная библиотека; Межпоселенческая центральная детская библиотека).

34. При выполнении административной процедуры пользователю предоставляется информация о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, справочная и консультационная помощь в поиске и выборе источников информации, обеспечивается доступ в информационные сети.

35. Выдача документа из фондов библиотек производится в зависимости от сложности запроса и составляет 15 минут-30 минут.

36. Результатом административной процедуры является получение заявителем документов в соответствии с поступившим запросом.

Предоставление информации

37. Юридическим основанием исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя.

38. При выполнении справочных, информационных и библиографических запросов пользователей производится тематический подбор документов (книг) по предварительному заказу, подготавливается перечень имеющейся литературы.

39. В зависимости от объема запроса пользователя время поиска нужной литературы составляет от 20 минут до 1 часа при устном обращении, в течении 1 (одного) дня при письменном обращении.

40. Результатом административной процедуры является получение заявителем справки (информации) в соответствии с поступившим запросом.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

41. Текущий контроль за соблюдением и исполнением административного регламента осуществляется директором МБУ «ЦБС», ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

42. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы учреждения культуры) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

43. Директор МБУ «ЦБС» организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов деятельности учреждения, несет персональную ответственность за соблюдением законодательства Российской Федерации.

44. Контроль за полнотой и качеством исполнения административного регламента осуществляется директором МБУ «ЦБС» и должностными лицами Управления культуры администрации Коркинского муниципального района.

45. Контроль за полнотой и качеством осуществления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения заявлений и документов, подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

46. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

47. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, исполнения регламента, виновные лица привлекаются к ответ-

ственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

48. Во исполнение Федерального закона от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», на основании приказа Министерства культуры Челябинской области от 23.09.2015 г. № 333 «Об организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» проводится независимая оценка качества образовательных учреждений по мере необходимости, но не чаще одного раза в три года.

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

49. Заявитель имеет право на обжалование принятых решений, осуществляемых действий (бездействия) при предоставлении услуги в досудебном (внесудебном) порядке. Заявитель вправе подать жалобу на решение, действие (бездействие) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу.

50. Заявители могут обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными пра-

вовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5) 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 Челябинской области, муниципальными правовыми актами;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами;

7) 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.

51. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

52. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

53. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, определяет должностных лиц, уполномоченных на рассмотрение жалоб.

54. Жалоба может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

55. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) 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.

56. В случае если жалоба подается через представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление его действий.

57. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушения порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

58. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

59. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее реги

страции, 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.

60. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) 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;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

61. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 59 административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

62. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 53 административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Заместитель Главы Коркинского муниципального
района по социальной политике



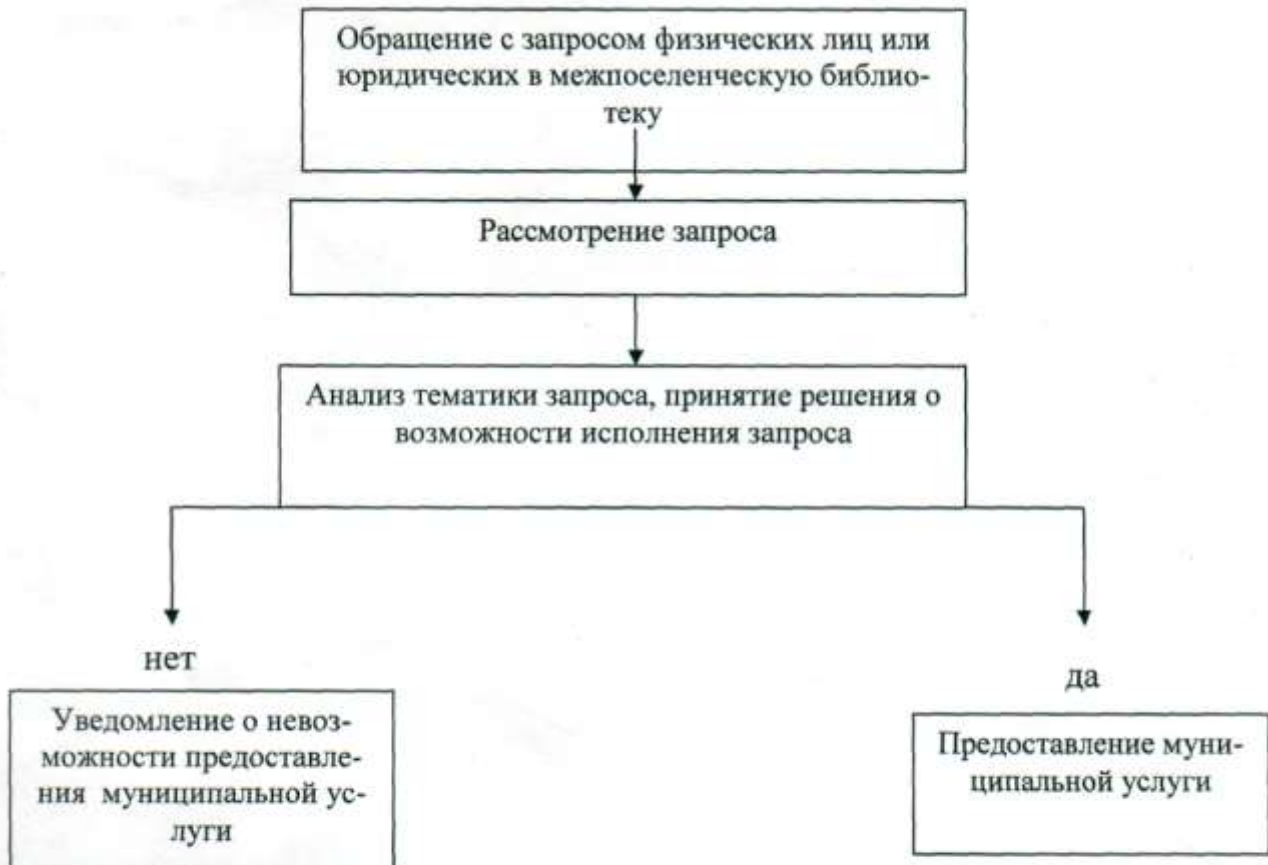
О.В. Степанюк



ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»



Прошнуровано,
пронумеровано
На Семидесяти
листах

Начальник Управления культуры
администрации Коркинского
муниципального района



подпись

Л.И.Фролова

