

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - **Регламент**) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей (далее - **Услуга**), создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей библиотеки к её ресурсам, к ресурсам других библиотек и информационных систем.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административные процедуры) при исполнении муниципальной услуги.

Стандарт предоставления муниципальной услуги

1.2. Наименование муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

Муниципальная услуга включает:

- предоставление пользователям (в том числе удалённым) полной и достоверной информации о библиотеке, правилах пользования, информационных ресурсах, об основных и дополнительных услугах, о порядке и условиях предоставления муниципальных услуг;
- выдачу документов в печатном и электронном виде во временное пользование физическим и юридическим лицам в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обеспечение доступа пользователей к локальным и глобальным информационным ресурсам в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью ресурсов других библиотек;
- справочно-библиографическая и консультационная помощь пользователям при поиске и выборе источников информации;
- организация выставок с целью информирования пользователей;
- проведение общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятий: презентаций, конференций, фестивалей, конкурсов, чтений; организация читательских и любительских клубов и объединений по интересам;
- предоставление специально оборудованных рабочих мест, в том числе автоматизированных, для самостоятельной работы пользователей;
- обеспечение доступности библиотечных услуг для особых групп пользователей.

Пользователями муниципальной услуги (далее – Заявитель, Пользователь) являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политического убеждения, отношения к религии, имеющие намерение получить услугу, а также юридические лица.

От имени Заявителя могут действовать их полномочные представители, которыми являются лица, представляющие интересы Заявителя в соответствии с доверенностью (далее - Представитель заявителя).

1.3. Орган местного самоуправления, организующий предоставление муниципальной услуги - Отдел культуры, спорта, туризма и работы с молодежью администрации городского округа Пущино Московской области (далее - Отдел культуры). Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу - **Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека» городского округа Пущино Московской области** (далее – МБУК «ЦБ»).

Информация о местонахождении, режиме работы, контактных телефонах, адресах электронной почты Отдела культуры, МБУК «ЦБ» - **Приложение № 1 к Регламенту**.

Выполнение административных процедур по предоставлению услуги осуществляется

работниками МБУК «ЦБ».

1.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление доступа к документам вне зависимости от их формы, хранения и содержания;

- выдача документов по требованию;

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

1.5. Качественной признаётся услуга, предоставленная в сроки и при отсутствии жалоб со стороны заявителя (пользователя) на нарушение требований стандарта предоставления услуги.

1.6. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- при личном обращении - в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

- по письменному обращению Пользователя в виде письменного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации на почтовый адрес заявителя;

- с использованием средств телефонной связи в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

- с использованием средств электронной связи в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации на адрес электронной почты Заявителя;

- посредством публичного информирования: в сети Интернет на официальном сайте библиотеки, в средствах массовой информации, а также на информационных стендах непосредственно в местах предоставления услуги. На информационном стенде содержится следующая информация: наименование муниципальной услуги; режим работы библиотеки; контактный телефон; Правила пользования библиотекой; план работы; нормативно-правовые документы, регламентирующие предоставление услуги; название, адрес и телефоны Учредителя.

1.7. Срок предоставления муниципальной услуги:

- срок предоставления услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения работником библиотеки, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от Заявителя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента;

- срок предоставления услуги при внестационарной форме обслуживания согласуется обеими сторонами;

- в случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств. Об увеличении срока предоставления услуги Заявитель информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

1.8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», с последующими изменениями и дополнениями;

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», с последующими изменениями и дополнениями;

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов», с последующими изменениями и дополнениями;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с последующими изменениями и дополнениями;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», с последующими изменениями и дополнениями;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с последующими изменениями и дополнениями;

- Закон Московской области от 20.06.2006. №90/2006-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения Московской области общедоступными библиотеками», с последующими изменениями и дополнениями;

- Устав городского округа Пушкино Московской области;

- Устав МБУК «Центральная библиотека» городского округа Пушкино;

- Правила пользования МБУК «ЦБ» городского округа Пушкино;

- Положение о порядке предоставления платных услуг МБУК «ЦБ».

1.9. Для получения муниципальной услуги (записи в библиотеку) необходимо представить следующие документы:

- при первичном обращении - паспорт.
- заявители, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительства);
- юридическое лицо предоставляет доверенность на представление интересов юридического лица и удостоверение личности представителя интересов юридического лица (при первичном обращении или перерегистрации);
- при получении услуги в электронном виде (через официальный сайт библиотеки): <http://www.library.psn.ru> (далее-официальный сайт) доступ свободный.

1.10. Отказ в предоставлении услуги осуществляется в следующих случаях:

- если заявитель не принял Правила пользования библиотекой;
- если документ отсутствует в фонде в момент обращения заявителя;
- если пользователь нарушил Правила пользования библиотекой;
- пользователь, причинивший ущерб библиотеке, может быть временно лишен права на получение услуги до момента компенсации ущерба, нанесенного библиотеке.

1.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно в рамках бюджетного финансирования. Услуга, оказываемая сверх бюджетного финансирования, оказывается за счет других (внебюджетных) источников в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Положением о порядке предоставления платных услуг МБУК «ЦБ».

Граждане имеют право на неоднократное обращение за получением услуги.

1.12. Муниципальная услуга предоставляется в следующих формах библиотечного обслуживания:

- абонемента, предусматривающего выдачу документа для использования вне библиотеки;
- читального зала, предусматривающего выдачу и доступ к печатному и электронному документу и базам данных для использования в помещении библиотеки в её рабочее время;
- внестационарные формы обслуживания пользователей, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или ограничения здоровья;
- удалённое обслуживание посредством официального сайта библиотеки, электронной почты.

1.13. Требования к оборудованию мест оказания муниципальной услуги:

- помещения для предоставления услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям и нормам;
- вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями;
- в помещении должны быть средства пожаротушения и схема путей эвакуации посетителей и работников;
- помещения для предоставления услуги обеспечиваются необходимым оборудованием (компьютерами, средствами связи, включая точки доступа к сети Интернет, оргтехникой, аудио- и видеотехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией по вопросам, связанным с предоставлением услуги, стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- места для проведения приёма заявителей оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами;
- для ожидания приема отводятся места ожидания (диваны, стулья);
- помещения, в которых предоставляется услуга, должны быть снабжены табличками, в том числе с указанием шрифтом Брайля;
- предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалеты).

2.Административные процедуры

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

1.14. Обращение заявителя.

1.15. Ознакомление работником библиотеки с Правилами пользования библиотекой.

1.16. Регистрация (перерегистрация) пользователей:

- при записи заполняется регистрационная карточка читателя, оформляется электронный читательский билет (читательский формуляр) на основании документа, удостоверяющего личность, содержащего сведения о заявителе; порядковый номер, который сохраняется за Пользователем до конца года; личная подпись Пользователя. Читательский формуляр в соответствии со ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации является Договором присоединения: договором присоединения признается Договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом. Библиотека сохраняет конфиденциальность данных о Пользователе на основании его письменного согласия на обработку ПД в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о защите персональных данных.

1.17. При получении услуги в электронном виде (через сайт библиотеки) доступ свободный.

1.18. Поиск Пользователем самостоятельно или с помощью работника библиотеки необходимой информации о документе в информационно-поисковой системе, которая включает библиотечные каталоги, в том числе электронные, в электронных внешних информационных системах (виртуальные читальные залы НЭБ и Президентской библиотеки).

1.19. Поиск документа работником библиотеки.

Работник библиотеки осуществляет поиск документов в фонде библиотеки. Максимальное время поиска одного документа - не более 15 минут. При отсутствии документа в фонде и при желании Пользователя, работником библиотеки может быть сделан заказ документа по межбиблиотечному абонементу (МБА).

Работник библиотеки регистрирует документ в читательском формуляре с указанием даты возврата, инвентарного номера, классификационного индекса, автора и заглавия и вносит данные в АБИС ИРБИС.

1.20. Пользователь расписывается в читательском формуляре за каждый зарегистрированный в нем документ.

1.21. Выдача документа в пользование по требованию.

1.22. В случае отсутствия документа в фонде библиотеки (документ выдан другому Пользователю) работник библиотеки предоставляет мотивированный отказ или с согласия Пользователя заносит сведения о нужном ему документе в базу «Предварительные заказы».

1.23. Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в **Приложении № 2 к Регламенту**.

1.24. Предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, библиографических, информационных запросов и формирование культуры чтения пользователей.

1.25. Организация и проведение выставок, конкурсов, конференций, фестивалей и иных программных (плановых) мероприятий.

1.26. Доступность широкого диапазона документов обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов.

1.27. Для осуществления услуги библиотека формирует фонд: организует его учет, хранение и использование в соответствии с задачами библиотеки, потребностями пользователей и на основании действующего административного регламента выполнения муниципальной услуги (работы) «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку».

1.28. Сохранность библиотечного фонда обеспечивается посредством учета, консервации, реставрации библиотечного фонда, разработки и внедрения системы безопасности фондов.

3. Формы контроля над исполнением административного регламента

1.29. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МБУК «ЦБ» путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками

библиотеки положений настоящего административного регламента, иных нормативно-правовых актов Российской Федерации, Московской области, органов местного самоуправления городского округа Пушкино Московской области.

1.30. Полнота и качество предоставляемой услуги определяется по результатам проверки.

1.31. Контроль над предоставлением муниципальной услуги может осуществляться путем проведения плановых (ежеквартальных) и внеплановых (по конкретному обращению заявителя) проверок.

1.32. В ходе проверки осуществляется контроль:

- полноты и качества предоставления муниципальной услуги;
- исполнения положений настоящего административного регламента;
- своевременного принятия решений и устранения замечаний по обращениям заявителей, содержащих жалобы на предоставление муниципальной услуги.

1.33. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей (представителей заявителей) осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги

1.34. Сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков исполнения административных процедур и достоверность информации.

1.35. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях на основании требований законодательства Российской Федерации.

5. Порядок обжалования решений и действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

1.36. Обращение по вопросу ненадлежащего оказания муниципальной услуги направляется заявителем на имя директора МБУК «ЦБ». Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме директора библиотеки в приемные дни.

Письменные обращения направляются по адресу:

142290, Московская область, г. Пушкино, микрорайон «АБ», д. 18а.

Тел. 8 (496) 773-18-50.

E-mail: pshn_mbukcb@mosreg.ru

1.37. Директор МБУК «ЦБ»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на устранение нарушений исполнения административного регламента при предоставлении услуги и изложенные в данном обращении, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

- ответ на обращение, поступившее в библиотеку, подписывается директором МБУК «ЦБ» и отправляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

- письменная жалоба, поступившая в библиотеку, рассматривается в течение 3-х дней со дня регистрации жалобы.

- в исключительных случаях директор библиотеки вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив заявителя, направившего жалобу, о продлении срока её рассмотрения.

1.38. Ответ заявителю не направляется в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недостоверные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работника библиотеки, а также членам его семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (более 2-х

раз) предоставлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении директора библиотеки, об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

1.39. Жалобы на действия (бездействия) и решения работников МБУК «ЦБ» по вопросу ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, направляются в администрацию городского округа Пущино Московской области.

Директор

В.С.Еремеева

МП

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

Место нахождения, графики работы, справочные телефоны, адреса электронной почты
Отдела культуры, спорта, туризма и работы с молодежью администрации городского округа
Пушино Московской области и Исполнителя муниципальной услуги

Наименование организации	Почтовый адрес	График работы	Телефоны	Эл. почта; сайт
Отдел культуры, спорта, туризма и работы с молодежью администрации городского округа Пушино Московской области	142290, Московская область, г. Пушино, ул. Строителей, д.18а	понедельник-четверг: с 9.00 до 17.00 пятница: с 9.00 до 16.45; обед: с 13.00 до 13.45; суббота, воскресенье-выходной	8(496)773-38-48	e-mail: okstdm@mail.ru http://pushchinocity.ru -сайт администрации городского округа Пушино
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека» городского округа Пушино Московской области	142290, Московская область, г. Пушино, микрорайон «АБ», д.18а	понедельник-суббота: с 11.00 до 19.00 без перерыва на обед; воскресенье: с 11.00 до 18.00 без перерыва на обед; последний четверг месяца - санитарный день	8(496) 773-18-50	e-mail: pshn_mbukcb@mosreg.ru https://библиотекапушино.рф

Приложение №2 к
 административному регламенту
 предоставления муниципальной
 услуги «Библиотечное,
 библиографическое и
 информационное обслуживание
 пользователей библиотеки»

Блок- схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

