



АДМИНИСТРАЦИЯ
муниципального района
Хворостянский
Самарской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

445590, с. Хворостянка,
пл. Плясункова, 10
т. 8-(846-77)-9-14-00, 9-11-51

28.11.2013 № 466

**«Об утверждении Административного регламента
муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая
центральная библиотека муниципального района Хворостянский
Самарской области» по предоставлению муниципальной услуги
«Информационное и справочно-библиографическое обслуживание
пользователей библиотек» в новой редакции»**

В соответствии с Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», Порядком разработки и принятия административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области, утвержденным Постановлением Правительства Самарской области от 27.01.2011 № 16, руководствуясь Уставом муниципального района Хворостянский Самарской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области» по предоставлению муниципальной услуги «Информационное и справочно-библиографическое обслуживание пользователей библиотеки в новой редакции».

2. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Чагринские зори».

Глава муниципального района
Хворостянский Самарской области



В.А. Махов

Плотникова Т.Г. 8(84677) 9-13-31

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

муниципального бюджетного учреждения
«Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский
Самарской области»
по предоставлению муниципальной услуги
«**Информационное и справочно-библиографическое обслуживание пользователей
библиотеки**»

I. Общие положения.

1. Административный регламент муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области» по предоставлению муниципальной услуги «Информационное и справочно - библиографическое обслуживание пользователей библиотеки» определяет сроки и последовательность действий, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации информационного и справочно - библиографического обслуживания жителей Хворостянского района Самарской области.

2. В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотекарь – специалист библиотеки, осуществляющий информационно-библиографическое обслуживание населения;

библиотечный абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определённых условиях для использования вне библиотеки;

документ – материальный объект, находящийся в библиотечном фонде (печатный – книга, журнал, газета, брошюра, аудиовизуальный – аудиокассета, видеокассета, грамофонная пластинка, киноплёнка, цифровой – записанный на материальном носителе - CD-диске, DVD-диске, дискете, флеш-карте), с зафиксированной на нём информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

справочно-библиографический аппарат (СБА) – совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании читателей для поиска необходимой им информации;

библиотечный каталог – совокупность расположенных по определённым правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

картотеки и базы данных – это совокупность сведений о документах или извлечённых из них фактах в независимости от наличия этих материалов в фонде данной библиотеки, зафиксированных на традиционных и электронных носителях;

библиотечный фонд – организационно-упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющихся в библиотеке. Основными характеристиками фонда библиотеки являются: разумность (оптимальный объём), информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость;

межбиблиотечный абонемент – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области» – единое библиотечное учреждение, объединяющее муниципальные библиотеки Хворостянского района Самарской области и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого фонда и штата сотрудников. Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области» включает: Межпоселенческую центральную библиотеку, центральную детскую библиотеку, 13 сельских библиотек;

общедоступная библиотека – библиотека, которая предоставляет возможность пользования её фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, национальности, политических убеждений и отношения к религии;

пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

читальный зал – специально оборудованное помещение, предназначенное для обслуживания пользователей произведениями печати и другими документами в его пределах;

читательский формуляр – документ, предназначенный для учёта пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращённых им документов.

3. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу и место нахождения.

Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области».

Самарская область, Хворостянский район, с. Хворостянка, ул. Парковая, 2
тел. 8 (84677) 9-13-31;

Электронный адрес: bibliohvor@rambler.ru

Центральная детская библиотека

Самарская область, Хворостянский район, с. Хворостянка, ул. Парковая, 2

Электронный адрес: hvoredb@yandex.ru

тел. 8 (84677) 9-25-05

4. Законодательные и нормативные акты, отражающие требования к порядку и процедуре оказания муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативно-правовыми документами:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 г.;
- Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 №8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области»
- Настоящим Регламентом.

5. Потребители муниципальной услуги.

Потребителями муниципальной услуги являются юридические лица и жители муниципального района Хворостянский Самарской области, ставшие пользователями библиотек, независимо от пола, возраста, национальности, вероисповедания, образования, социального положения, политических убеждений. Граждане становятся пользователями муниципальной библиотеки при её посещении после предъявления библиотекарю документа, удостоверяющего личность для заполнения читательского формуляра.

Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет становятся пользователями на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

Все пользователи библиотек имеют право свободного доступа к библиотечным фондам, справочно-библиографическому аппарату (СБА), посещению культурно-массовых мероприятий.

6. Результат муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление пользователю документа из библиотечного фонда с использованием свободного доступа пользователей к справочно-библиографическому аппарату, базам данных или мотивированный отказ в выдаче документа в связи с его отсутствием, проведение мероприятий информационно-просветительского направления.

II. Требования к порядку оказания муниципальной услуги.

2.1 Информация о порядке исполнения муниципальной услуги «Информационное и справочное обслуживание пользователей библиотеки» предоставляется:

- непосредственно в библиотеке;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- публикации в средствах массовой информации;
- с помощью информационных материалов (буклетов, листовок, памяток и др.)

Вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается при входе в библиотеку.

2.2 Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной форме. Специалист, осуществляющий консультирование и информирование граждан, несёт персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

2.3 При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан библиотекари подробно в вежливой форме, корректно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведён) на другого специалиста или гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.3. Сотрудник, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина сотрудник осуществляет не более 30 минут.

2.5 Право на получение муниципальной услуги имеют юридические и физические лица, каждый житель муниципального района Хворостянский Самарской области без ограничений.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в Межпоселенческой центральной библиотеке.

Запрещается требовать от пользователей:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

III. Административные процедуры.

3.1. Администрация муниципального района Хворостянский является учредителем муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области»

3.2. Сохранность и эффективное использование библиотечных фондов контролирует Администрация муниципального района Хворостянский Самарской области. Библиотечные фонды являются муниципальной собственностью, закрепляются на праве оперативного управления, отражаются на балансе муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области» в стоимостном выражении и учитываются в специальной документации. Библиотечные фонды организуются каталогизацией фондов, комплектованием новыми книгами и электронными изданиями, сохранением и пополнением фонда периодических изданий, учётом и сверкой с каталогами, очищением фондов от устаревших и ветхих изданий. Учёт и хранение фондов библиотек осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

3.3. Услуги населению по информационному и справочно-библиографическому обслуживанию оказываются бесплатно.

3.4. Уставом муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области» и локальными актами предусмотрен перечень платных услуг, оказываемых пользователю. Тарифы на платные услуги утверждаются директором муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области»

3.5. Муниципальные ресурсы, обеспечивающие предоставление информационных и справочно-библиографических услуг:

- материально-технические (здания, помещения, оборудование, технические средства);
- кадровые (штатные работники);
- информационные (информация о библиотеках, порядке и правилах предоставления услуг пользователям);
- библиотечные фонды.

3.6. Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области» предоставляет пользователям спектр библиотечных, информационных и справочно-библиографических услуг:

- информация о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;
- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале;
- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- пользование документами в электронном виде;

- получение библиографического списка литературы по заданной теме;
- тематический подбор документов по предварительному заказу;
- организация выездных тематических выставок и экскурсий по библиотеке;
- пользование другими видами (платными и бесплатными) перечень которых определен

в Положении о платных услугах.

3.7. Последовательность действий при выполнении муниципальной услуги «Информационное и справочно-библиографическое обслуживание»:

- библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр в соответствии с Правилами пользования библиотекой;
- пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа;
- библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов.

3.8 Библиотекарь-специалист ответственный за выполнение справочных, информационных и библиографических запросов:

- принимает у пользователя библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы и виды, и хронологические рамки запроса;
- выполняет справку в письменной или устной форме на базе каталогов и картотек библиотеки, справочного книжного фонда, фонда неопубликованных библиографических указателей как в традиционном, так и в автоматизированном режимах (СПС России, Интернет)
- консультирует читателей у справочно-библиографического аппарата, проводит беседы об организации и использовании различных частей справочного аппарата, по методике библиографического поиска и т.д.;
- консультирует по написанию дипломных и курсовых: как правильно выбрать тему работы, подобрать литературу, выстроить план, как цитировать источники и пользоваться принятой системой сокращений и ссылок, как оформить печатный текст;
- знакомит пользователей с общими требованиями и правилами составления библиографического списка в соответствии с ГОСТ 7.1.2003;
- организует библиографическое информирование на основе выявления информационных потребностей специалистов методом анкетирования, формирует тематику справочно-информационного обслуживания в разных режимах (система избирательного распространения информации - ИРИ, групповое библиографическое информирование).

3.9 Результат выполнения непосредственных действий по информационному и справочно-библиографическому обслуживанию – выдача документа – фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

3.10 Действия по библиотечному, справочному и информационному обслуживанию производятся в сроки, определённые Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

3.11 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий работниками библиотек осуществляет директор муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области».

3.12 Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляет Администрация муниципального района Хворостянский.

IV. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения административного регламента.

4.1 Граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия библиотекарей или должностного лица, обратившись в муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая центральная

библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области», по адресу: с. Хворостянка, ул.парковая, 2.
тел. 8 (84677) 9-13-31

4.2 Жалоба подается на имя директора муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области» в течение 10 дней со дня подачи заявления на предоставление услуги, в котором заявителем было установлено нарушение. Директор рассматривает поданную жалобу и в течение 2-х дней назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, и передает её для осуществления проверочных действий, либо принимает иное решение по жалобе.

4.3 Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, который заявителем было установлено нарушение Административного регламента;
- отсутствие сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества, места жительства);
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников, а также членов из семей. В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

4.4. По результатам проведения проверки директор муниципального учреждения, оказывающего услугу:

- устраняет выявленные нарушения, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Регламента, к дисциплинарной ответственности;

4.5 Письменные обращения (жалобы) заявителей рассматриваются в течение 30 дней с момента поступления обращения. Если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, то срок продлевается не более чем на 30 дней, с письменным уведомлением об этом лица, направившего обращение. Рассмотрение поступивших жалоб производится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.6. По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, могут приниматься муниципальные и локальные правовые акты, которые не могут противоречить положениям настоящего Регламента.

Блок-схема

последовательности предоставления муниципальной услуги
«Информационное и справочно-библиографическое обслуживание
пользователей библиотеки»



Образец заявления.

Директору учреждения

Заявление

Прошу выдать мне документ из библиотечного фонда _____

(тип, наименование документа, вид (файл, бумажный вариант, кассета и т.д.))

Фамилия, имя, отчество _____

Дата рождения _____

Адрес _____

Место работы _____

Телефон домашний _____ служебный _____

Подпись _____ Дата заполнения _____ 20__ г.

**ОБРАЗЕЦ
ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)**

муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Хворостянский Самарской области».

Исх. от _____ N _____

Жалоба

* Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица _____

* Местонахождение юридического лица, физического лица
(фактический адрес) _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Код учета: ИНН _____

* Ф.И.О. руководителя юридического лица _____

* на действия (бездействие):

_____ (наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)

* существо жалобы:

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием) со ссылками на пункты регламента)

поля, отмеченные звездочкой (*), обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации

МП

(подпись руководителя юридического лица, физического лица)

ОБРАЗЕЦ
РЕШЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА ХВОРОСТЯНСКИЙ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ»
ПО ЖАЛОБЕ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ
ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ХВОРОСТЯНСКИЙ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ» ИЛИ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Исх. от _____ N _____

РЕШЕНИЕ
по жалобе на решение, действие (бездействие)
органа или его должностного лица

Наименование органа или должность, фамилия и инициалы должностного лица органа, принявшего решение по жалобе:

Наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица, обратившегося с жалобой

Номер жалобы, дата и место принятия решения: _____

Изложение жалобы по существу: _____

Изложение возражений, объяснений заявителя: _____

УСТАНОВЛЕНО:

Фактические и иные обстоятельства дела, установленные органом или должностным лицом, рассматривающим жалобу: _____

Доказательства, на которых основаны выводы по результатам рассмотрения жалобы:

Законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался орган или должностное лицо при принятии решения, и мотивы, по которым орган или должностное лицо не применил законы и иные нормативные правовые акты, на которые ссылался заявитель -

На основании изложенного

РЕШЕНО:

1. _____
(решение, принятое в отношении обжалованного
действия (бездействия), признано правомерным или неправомерным полностью
или частично или отменено полностью или частично)
2. _____
(решение принято по существу жалобы, - удовлетворена
или не удовлетворена полностью или частично)
3. _____
(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных
нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

Настоящее решение может быть обжаловано в суде, арбитражном суде.

Копия настоящего решения направлена по адресу _____

(должность лица уполномоченного,
принявшего решение по жалобе)

(подпись)

(инициалы, фамилия)