

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения в муниципальных библиотеках» Красноборского района.

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по организации библиотечного обслуживания населения в муниципальных библиотеках (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности населению библиотечного обслуживания в муниципальных библиотеках. Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между должностными, физическими и юридическими лицами при исполнении муниципальной услуги «Организации библиотечного обслуживания населения в муниципальных библиотеках» (далее - муниципальная услуга).

1.2. Выполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный Закон от 06.10.2003 г №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документа»;
- Федеральный закон от 24.06.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Инструкция об учёте библиотечного фонда (утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590);
- Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках (утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6);
- Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313);
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие Приказом Минкультуры России от 01.11.1994 № 736);
- Правила организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук (утверждены Приказом Минкультуры России от 18.01.2007 № 19);
- Государственный стандарт ГОСТ 7.73-95. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.76-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика;
- Государственный стандарт ГОСТ 7.83-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;
- Стандарт отрасли ОСТ 29.130-97. Издания. Основные термины и определения;
- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки, принятый Российской библиотечной ассоциацией 2 мая 2001 года;
- Письмо Минкультуры России от 08.10.2004 № 7-01-16/08 «Об условиях оплаты труда в государственных учреждениях субъектов Российской Федерации»;
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Архангельской области, Муниципального образования «Красноборский муниципальный район».

1.3. Муниципальная услуга осуществляется муниципальным бюджетным учреждением «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» (далее – Библиотека).

1.4. Административные действия в рамках исполнения муниципальной услуги осуществляются специалистами Библиотеки.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Получателями муниципальной услуги является население муниципального образования «Красноборский муниципальный район».

2.3. Учреждения обеспечивают предоставление муниципальной услуги гражданам. Муниципальная услуга по организации библиотечного обслуживания населения в муниципальных библиотеках, в рамках муниципального задания, предоставляется бесплатно, либо частично платно.

2.4. Граждане имеют право на неоднократное обращение за получением муниципальной услуги, а также на одновременное получение нескольких муниципальных услуг.

2.5. Требования к обеспечению доступности предоставления муниципальной услуги для инвалидов.

Инвалидам обеспечиваются:

- условия для беспрепятственного доступа к зданию, помещению в котором она предоставляется, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здание, помещения), а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых предоставляются услуги и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск в здание собаки-проводника;
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами».

3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. Информация, а также консультации по предоставлению муниципальной услуги предоставляются Библиотекой при личном обращении граждан, при обращении с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения обращений в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

3.2. Местонахождение Центральной Библиотеки: Архангельская область, с. Красноборск, ул. Гагарина,30

- Почтовый адрес Библиотеки для направления документов и обращений: 165430 Архангельская область, с. Красноборск, ул. Гагарина,30
- Адрес электронной почты: direktormb@yandex.ru
- Телефон 8 (81840) 3-19-64

Перечень муниципальных библиотек района МБУ «МБ»

№	название	адрес
1	СП «Алексеевская библиотека»	165465 Архангельская область, Красноборский район, д. Фроловская, ул. Придорожная,12
2	СП «Березонаволоцкая библиотека»	165439 Архангельская область, Красноборский район, д. Березонаволоок, ул. Центральная,3
3	СП «Белослудская библиотека»	165438 Архангельская область, Красноборский район, д. Большая Слудка, д.12
4	СП «Верхнеуфтюгская библиотека»	165442 Архангельская область, Красноборский район, с. Верхняя Уфтюга, ул. Центральная,5
5	СП «Ильинская библиотека»	165434 Архангельская область, Красноборский район, д. Ершевская, ул.Мира,10
6	СП «Пермогорская библиотека»	165451 Архангельская область, Красноборский район, д.Большая, ул. Советская,7
7	СП «Ракульская библиотека-клуб»	165461 Архангельская область, Красноборский район, д.Савинская-2, д.58
8	СП «Сергиевская библиотека»	165453 Архангельская область, Красноборский район, д.Верхняя Сергиевская , д.7

9	СП «Телеговская библиотека»	165435 Архангельская область, Красноборский район, д. Монастырская Пашня, д.113
10	СП «Сакулинская библиотека»	165460 Архангельская область, Красноборский район, д. Сакулинская, д.15
11	СП «Шиловская библиотека»	165452 Архангельская область, Красноборский район, д. Верхнее Шилово, ул. Молодежная,27
12	СП «Черевковская библиотека»	165460 Архангельская область, Красноборский район, с.Черевково, ул.Первомайская, д.36
13	СП «Дябринская библиотека»	165436 Архангельская область, Красноборский район, п. Дябрино, ул. Первомайская, д.6а
14	СП «Комсомольская библиотека-клуб»	165464 Архангельская область, Красноборский район, п. Комсомольский, ул.Пролетарская, д.9
15	СП «Комаровская библиотека»	165441 Архангельская область, Красноборский район, п. Комарово, ул. В. Терешковой, д.5
16	СП «Куликовская библиотека»	165440 Архангельская область, Красноборский район, п.Куликово, ул. Центральная, д.14
17	СП «Красноборская центральная библиотека»	165430 Архангельская область, Красноборский район, с. Красноборск, ул. Гагарина,30
18	СП «Красноборская детская библиотека»	165430 Архангельская область, Красноборский район, с. Красноборск, ул. Гагарина,30

Режим работы структурных подразделений МБУ «МБ»

Отдел обслуживания СП «Красноборская центральная библиотека»	Начало работы	9.45
	Окончание работы	18.00
	Подготовка к работе	9.45-10.00
	Перерыв на обед	по графику
	Выходной день	суббота
	Второй выходной день	пятница или воскресенье
Отдел комплектования СП «Красноборская центральная библиотека»	Начало работы	8.45
	Окончание работы	17.00
	Перерыв на обед	12.00-13.00
	Выходной день	Суббота, воскресенье
Инновационно-методический отдел СП «Красноборская центральная библиотека»	Начало работы	8.45
	Окончание работы	17.00
	Перерыв на обед	13.00-14.00
	Выходной день	Суббота, воскресенье
Бухгалтерия МБУ «МБ»	Начало работы	8.45
	Окончание работы	17.00
	Перерыв на обед	13.00-14.00
	Выходной день	Суббота, воскресенье
СП «Красноборская детская библиотека»	Начало работы	9.45
	Окончание работы	18.00
	Подготовка к работе	9.45-10.00
	Перерыв на обед	по графику
	Выходной день	суббота
	Второй выходной день	пятница или воскресенье
СП «Алексеевская библиотека»	Начало работы	12.00
	Окончание работы	17.00
Неполный рабочий день (0,75 ставки)	перерыв	14.00-14.30
	Выходной день	суббота
СП «Белослудская библиотека»	Начало работы	11.00
	Окончание работы	18.00
	Перерыв на обед	13.30-14.30
	Выходной день	воскресенье
СП «Березонаволоцкая библиотека»	Начало работы	12.00

Неполный рабочий день (0,5 ставки)	Окончание работы	15.00
	Выходной день	суббота
СП «Верхнеуфтыгская библиотека»	Начало работы	11.30
	Окончание работы	18.00
	Перерыв на обед	14.00-14.30
	Выходной день	суббота
СП «Ильинская библиотека»	Начало работы	11.00
	Окончание работы	18.00
	Перерыв на обед	15.00-16.00
	Выходной день	суббота
СП «Пермогорская библиотека»	Начало работы	10.00
	Окончание работы	18.00
	Суббота	10.00-16.00 (без перерыва)
	Перерыв на обед	13.00-15.00
	Выходной день	воскресенье
СП «Ракульская библиотека-клуб»	Начало работы	10.00
Неполный рабочий день (0,5 ставки)	Окончание работы	13.40
	Выходной день	Воскресенье, понедельник
СП «Сергиевская библиотека»	Начало работы	11.00
	Окончание работы	18.00
	Перерыв на обед	13.00-14.00
	Выходной день	суббота
СП «Телеговская библиотека»	Понедельник, среда, пятница	11.00-17.00
Неполный рабочий день (0,75 ставки)	Вторник, четверг, воскресенье	11.00-15.00
	В понедельник, среда, пятница -перерыв	С 14.00-15.00
	Выходной день	суббота
СП «Сакулинская библиотека»	Понедельник,- пятница	10.35-17.00
Неполный рабочий день (0,75 ставки)	- перерыв	С 14.00-15.00
	Выходной день	Суббота, воскресенье
СП «Шиловская библиотека»	Начало работы	14.00
Неполный рабочий день (0,5 ставки)	Окончание работы	17.00
	Выходной день	суббота
СП «Черевковская библиотека»	Начало работы	9.45
	Окончание работы	18.00
	Подготовка к работе	9.45-10.00
	суббота	10.00-17.00
	Перерыв на обед	по графику 1 час
	Выходной день	воскресенье
	Второй выходной день	Суббота или понедельник
СП «Куликовская библиотека»	Начало работы	12.30
	Окончание работы	19.00
	воскресенье	12.00-18.00 (без перерыва)
	Перерыв на обед	15.00-15.30(кроме воскресенья)
	Выходной день	суббота
СП «Комаровская библиотека»	Начало работы	12.00
	Окончание работы	19.00
	Подготовка к работе	
	Перерыв на обед	15.00-16.00
	Выходной день	суббота
СП «Дябринская библиотека»	Начало работы	12.00
Неполный рабочий день (0,75 ставки)	Окончание работы	16.30
	Выходной день	суббота
СП «Комсомольская библиотека- клуб»	Начало работы	11.30
	Окончание работы	19.00

	Суббота	20.30-24.00
	Перерыв на обед	15.00-16.00
	Выходной день	понедельник

3.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Библиотеки, осуществляющие муниципальную услугу, подробно в вежливой (корректной) форме 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.

3.5. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.6. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, принявший звонок, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое, удобное для заинтересованного лица, время для устного информирования.

4. Порядок предоставления муниципальной услуги (административные процедуры)

4.1 Порядок получения доступа к услуге

Библиотечная услуга может быть оказана на территории муниципального образования «Красноборский муниципальный район» всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

Для приобретения возможности получить библиотечную услугу необходимо лично обратиться в структурные подразделения МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района», оказывающие услугу в рабочее время.

4.2 Основания для отказа в оказании услуги

Основания для отказа в оказании библиотечной услуги предусматриваются в Правилах пользования библиотекой и включают:

- зафиксированные факты нарушения Правил пользования библиотекой, повлекшие за собой утрату или порчу библиотечного фонда и оборудования;
- нарушение сроков пользования книгами и другими документами, полученными в библиотеке, без уважительных причин;
- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4.3 Требования к технологии оказания библиотечной услуги

В соответствии с содержанием библиотечной услуги, услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя:

- 1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам учреждения, включающим в себя:
 - а) документный фонд на различных носителях;
 - б) ресурсы Интернет в рамках обеспечения научной, образовательной деятельности граждан, а также в области обеспечения социально важной информацией;
 - в) справочно-библиографический аппарат.
- 2) проведение культурно-просветительных мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования, утверждаемые руководителем библиотеки.

- В библиотеках получатели услуг имеют право:

- 1) стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей;
- 2) бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- 3) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- 4) бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонента;
- 5) бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов для изучения его в помещении читальных залов или выделенных мест для работы пользователей;

6) участвовать в культурно-просветительных мероприятиях, проводимых библиотеками, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

7) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг, утвержденным в установленном порядке;

8) осуществлять иные права, предусмотренные Уставом библиотеки.

Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

Предоставление документов во временное пользование на дом производится на абонементе на срок до 30 дней, в читальном зале – в течение рабочего дня.

Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

Результатом предоставления бюджетной услуги служит содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно осуществляться в соответствии с их психологическими особенностями.

Потребители библиотечной услуги, удаленные от библиотеки населенных пунктов в зоне обслуживания библиотеки, а также потребители, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или болезни, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через внестационарные формы обслуживания.

В целях повышения комфортности оказания библиотечных услуг, библиотека может оказывать дополнительно платные услуги согласно Положению о платных услугах.

5. Порядок формы контроля за предоставлением услуги

5.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

5.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) количественный контроль (соотношение пользователей за разные промежутки времени: квартал, полугодие, год);

3) тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки);

4) комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и т.д.).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания должны анализироваться в отношении каждого сотрудника с принятием мер к их устранению.

5.3. Внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества библиотечной услуги и имущественный контроль осуществляет отдел культуры и туризма МО «Красноборский муниципальный район» с утвержденным порядком. Главный распорядитель бюджетных средств осуществляет контроль за целевым использованием бюджетных средств, выделенных на содержание учреждения.

По итогам контроля оказания услуг составляется отчет о результатах оказания услуг, который является текстовым документом.

6. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги

Обжалование действия (бездействия) и решений осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Пользователь в своей жалобе обязательно указывает:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату;
- в случае необходимости в подтверждение своих доводов пользователь прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалобы на нарушение настоящего Регламента направляются как непосредственно в Библиотеку, так и в отдел культуры и туризма администрации МО «Красноборский муниципальный район».

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены директором Библиотеки либо руководителем отдела культуры и туризма администрации МО «Красноборский муниципальный район» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.