

ГЛАВА КИКВИДЗЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 13.01.2012

№ 17

Об утверждении административного
регламента по предоставлению
муниципальной услуги «Библиотечное
обслуживание населения»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением администрации Киквидзенского муниципального района от 06.07.2011г. № 343 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг»,

постановляю:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» согласно приложению 1 настоящего постановления.
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.
3. Общему отделу Администрации Киквидзенского муниципального района опубликовать настоящее постановление в газете «Нива».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Киквидзенского муниципального района Суппеса Э.Г.

Глава Киквидзенского
муниципального района
Волгоградской области



А.И.Блошкин

Разослано: в дело, отдел по культуре, МКУК «ЦБС», отдел по экономике, общий отдел, Суппесу Э.Г., Пиюковой Г.Е., «Нива»

Подготовила:

Комисарова Л.С.

Тел. 3-41-28

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ"

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения муниципальной услуги "Библиотечное обслуживание населения" (далее - муниципальная услуга), определяет порядок предоставления муниципальной услуги.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Трудовым кодексом Российской Федерации;
- Законом РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ "О библиотечном деле";
- Уставом Киквидзенского муниципального района Волгоградской области.

1.3. Исполнитель муниципальной услуги - муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Киквидзенского муниципального района Волгоградской области (далее – МКУК «ЦБС»).

1.4. Заявители муниципальной услуги - юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее – заявители).

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с настоящим регламентом.

1.5. Результат предоставления муниципальной услуги - выдача заявителям во временное пользование документов, фиксируемая в бланках первичной отчетности; предоставление информации в соответствии с запросами заявителей на основании локальных нормативно-правовых актов по основной деятельности.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Место нахождения исполнителя муниципальной услуги (МКУК «ЦБС»):
403221, Волгоградская область, Киквидзенский район, станция Преображенская, улица Ленина, дом 58.

2.1.2. Почтовый адрес МКУК «ЦБС» для направления документов и обращений :
403221, Волгоградская область, Киквидзенский район, станция Преображенская, улица Ленина, дом 58.

2.1.3. Телефон МКУК «ЦБС» для справок: (84445) 3-40-42; (84445) 3-13-58.

2.1.4. Адрес электронной почты МКУК «ЦБС»: kkv_CBS@mail.ru ; cbpreob@mail.ru

2.1.5. График работы исполнителя муниципальной услуги:

понедельник – пятница - 8.00 - 18.00, воскресенье - 8.00 - 17.00;

в дни, непосредственно предшествующим праздничным дням, время работы сокращается на один час;

выходной день – суббота;

санитарный день – каждый последний день месяца.

2.1.6. Информация о месте нахождения, справочные телефоны структурных подразделений МКУК «ЦБС» (далее – библиотек), участвующих в предоставлении муниципальной услуги приводятся в приложении №1 к регламенту.

2.1.7. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги выдается:

- непосредственно МКУК «ЦБС»;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством публикаций в средствах массовой информации;

- издание информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), в которых публикуются: наименование библиотеки; адрес; телефон библиотеки; режим работы библиотеки; перечень предоставляемых услуг.

2.1.8. Информирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется должностными лицами МКУК «ЦБС», ответственными за предоставление муниципальной услуги, по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы библиотеки;

- о справочных телефонах библиотеки;

- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.1.9. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- полнота информирования;

- удобство, доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации;

- четкость возложения материала;

- вежливость.

2.1.10. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей должностные лица и специалисты информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо.

2.1.11. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.1.12. Не подлежат рассмотрению запросы и интернет – обращения, не содержащие фамилии, почтового или электронного адреса заявителя. Также не принимаются к рассмотрению запросы, содержащие ненормированную лексику и оскорбительные высказывания.

2.2. Сроки исполнения предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Заявление предоставляется в библиотеку посредством личного обращения заявителя, либо с использованием средств массовой информации и информационных систем общего пользования (почты, телефонной связи и электронной почты) датой

обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления должностным лицом, ответственным за предоставления муниципальной услуги.

2.2.2. Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные постановлением Министерства труда от 03.02.1997 N 6 "Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках".

2.3. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов:

- документ, удостоверяющий личность;
- читательский формуляр; регистрационная карточка читателя;
- бланк-заказ документов по межбиблиотечному абонементу (далее - МБА);
- договор - поручительство, дающий право на получение муниципальной услуги.

Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги уточняется в Правилах пользования библиотекой.

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, нормам охраны труда. Рабочие места специалистов оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехники, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.4.2. Текстовая информация размещается на информационных стендах помещений, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

2.4.3. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание, где предоставляется услуга, установлена вывеска с наименованием библиотеки.

2.5. Перечень оснований для приостановления предоставления услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.5.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение правил пользования библиотекой;
- причинение ущерба библиотеке;
- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом.

2.5.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в вышестоящем органе или в суде.

2.6. Муниципальная услуга осуществляется бесплатно.

2.7. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге ;
- наличие документации и ее соответствие нормам действующего законодательства;
- ресурсное обеспечение предоставления муниципальной услуги.

3. Административные процедуры

Основанием для предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя в муниципальную библиотеку.

Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1. Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного, справочного и информационного обслуживания заявителей:

3.1.1. Специалист библиотеки производит запись заявителя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами.

Регистрация одного заявителя осуществляется в срок до 10 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.1.2. Заявитель в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

3.1.3. Специалист библиотеки выполняет запрос заявителя, осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа специалист библиотеки:

- обслуживает заявителя на абонементе: осуществляет прием (выдачу) документа от заявителя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приеме (выдаче) документа;

- обслуживает заявителя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;

- обслуживает заявителя путем внестационарной организации; производится путем заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться внестационарное библиотечное обслуживание;

- обслуживает заявителя по межбиблиотечному абонементу (МБА);

- обслуживает заявителя путем приема справочно-библиографических запросов;

- осуществляет поиск информации по запросу заявителя в сети Интернет, в справочно-информационной системе «Консультант Плюс» и др.;

- обслуживает граждан, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями;

- предоставляет доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, и редким книгам с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах.

3.2. Требования к порядку выполнения административных процедур.

3.2.1. Муниципальная услуга предоставляется специалистами библиотек в соответствии с возложенными на них должностными обязанностями.

3.2.2. Требования к качеству исполнения функций по предоставлению муниципальной услуги ответственными исполнителями по каждой административной процедуре предусмотрены должностными инструкциями сотрудников. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения функций по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с их должностными инструкциями.

3.2.3. Муниципальная услуга считается предоставленной, если удовлетворены определенные потребности заявителя: заявителю предоставлены запрашиваемые документы или их копии, выполнены библиографические справки.

3.2.4. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением заявителя информируют об этом и предлагают уточнить и дополнить запрос.

Приложение N 2 к регламенту - "Блок-схема общей структуры последовательности административных действий при предоставлении муниципальной услуги".

3.2.5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции (предоставлении муниципальной услуги).

3.2.6. В части досудебного обжалования:

3.2.7. Заявитель вправе заявить о нарушениях своих прав и законных интересов лично или по телефону непосредственно в МКУК «ЦБС» или в отдел по культуре, делам молодежи и спорту Администрации Киквидзенского муниципального района.

3.3. В части судебного обжалования:

3.3.1. Каждый заявитель вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (решениями) МКУК «ЦБС» или должностных лиц нарушены его права и свободы.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением муниципальной услуги осуществляется Начальником отдела по культуре, делам молодежи и спорту администрации Киквидзенского муниципального района, директором МКУК «ЦБС», а так же специалистами МКУК «ЦБС» ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также проводится по конкретному обращению Потребителя.

4.2. Должностное лицо МКУК «ЦБС» организует работу по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется контроль за исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов реализации муниципальной услуги, несёт персональную ответственность за соблюдение законности.

В случае выявления нарушения прав граждан по результатам проведённых проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителей в МКУК ЦБС. Заявители могут заявить о нарушении своих прав и законных интересов по телефону, лично.

Приложение N 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Библиотечное
обслуживание населения»

Информация о месте нахождения, справочные телефоны структурных подразделений МКУК «ЦБС», участвующих в предоставлении муниципальной услуги

№	Наименование учреждения	Контактный телефон	Адрес
1	Центральная районная библиотека	(84445) 3-40-42; 3-13-58	403221, Волгоградская область, Киквидзенский район, станция Преображенская, улица Ленина, дом 58. E-mail: kiky_CBS@mail.ru ; cbpreob@mail.ru
2	Центральная районная детская библиотека	(84445) 3-17-70	403221, Волгоградская область, Киквидзенский район, станция Преображенская, улица Ленина, дом 67.
3	Александровская сельская библиотека-филиал №1		403236, Волгоградская область, Киквидзенский район, село Александровка улица Центральная, дом 8.
4	Алонцевская сельская библиотека-филиал №2		403228, Волгоградская область, Киквидзенский район, село Алонцево, улица Центральная, дом 54.
5	Гришинская сельская библиотека-филиал №3		403211, Волгоградская область, Киквидзенский район, поселок Гришин, улица Центральная, дом 32.
6	Дубровская сельская библиотека-филиал №4		403225, Волгоградская область, Киквидзенский район, хутор Дубровский, улица Набережная, дом 68.
7	Ежовская сельская библиотека-филиал №5		403235, Волгоградская область, Киквидзенский район, хутор Ежовка, улица Коммунистическая, дом 13.
8	Завязенская сельская библиотека-филиал №6		403227, Волгоградская область, Киквидзенский район, село Завязка, улица Первомайская, дом 14.
9	Калачевская сельская библиотека-филиал №7		403213, Волгоградская область, Киквидзенский район, хутор Калачевский, улица Центральная, дом 32.
10	Калиновская сельская библиотека-филиал №8		403234, Волгоградская область, Киквидзенский район, хутор Калиновский, улица Ленинская, дом17.
11	Мачешанская сельская библиотека-филиал №9	(84445) 3-31-33	403232, Волгоградская область, Киквидзенский район, село Мачеха, улица Почтовая, дом 30.
12	Мордвинцевская сельская библиотека-филиал №10		403212, Волгоградская область, Киквидзенский район, хутор Мордвинцево, улица Центральная, дом13.
13	Озеркинская сельская библиотека-филиал №11		403238, Волгоградская область, Киквидзенский район, хутор Озерки, улица Центральная, дом 34.

14	Петровская сельская библиотека-филиал №12		403233, Волгоградская область, Киквидзенский район, хутор Буденный, улица Буденного, дом 39.
15	Расстригинская сельская библиотека-филиал №13		403224, Волгоградская область, Киквидзенский район, хутор Расстригин, улица Центральная, дом 10.
16	Семеновская сельская библиотека-филиал №14		403231, Волгоградская область, Киквидзенский район, село Семеновка, улица Синельникова, дом 31.
17	Страховская сельская библиотека-филиал №15		403226, Волгоградская область, Киквидзенский район, хутор Страхов, улица Центральная, дом 24.
18	Чернореченская сельская библиотека-филиал №16		403233, Волгоградская область, Киквидзенский район, хутор Чернолагутинский, улица Центральная, дом 23.
19	Ширяевская сельская библиотека-филиал №17		403221, Волгоградская область, Киквидзенский район, хутор Ширяевский, улица Преображенская, дом 44.

**БЛОК-СХЕМА
ОБЩЕЙ СТРУКТУРЫ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

